

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Asistencia a la dirección

Familia Profesional:	<b>Administración y Gestión</b>
Nivel:	<b>3</b>
Código:	<b>ADG309_3</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 914/2024</b>
Referencia Normativa:	<b>RD 930/2020, RD 107/2008</b>

### Competencia general

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistiéndola en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, aplicando las normas internas establecidas por la entidad y cumpliendo la normativa aplicable en materia administrativa, protección de datos personales, protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

### Unidades de competencia

- UC0982\_3:** GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN
- UC0983\_3:** Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
- UC0986\_3:** ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES
- UC9996\_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9999\_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de administración y gestión, dedicada al área de dirección en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica principalmente en empresas con forma jurídica de empresario individual, sociedad civil, sociedad mercantil. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

*Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.*

- Asistentes de dirección
- Secretarios de dirección
- Secretarios administrativos

## **Formación Asociada** (600 horas)

### **Módulos Formativos**

**MF0982\_3:** GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN (90 horas)

**MF0983\_3:** Gestión de actividades organizativas de asistencia a la dirección (120 horas)

**MF0986\_3:** ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO (150 horas)

**MF9996\_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

**MF9999\_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3  
Código: UC0982\_3  
Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, de forma autónoma, facilitando la gestión documental, a fin de asegurar la circulación de las comunicaciones.

**CR1.1** La información recibida se organiza, identificando características, urgencia, importancia, destinatarios entre otros, para que la presencia y corrección de los datos quede verificada.

**CR1.2** La información recibida se codifica, en su caso, según el asunto, registrándola en soporte electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

**CR1.3** La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, para asegurar la resolución de asuntos pendientes, en su caso.

**CR1.4** Los medios de transmisión como correo convencional, electrónico, burofax, mensajería entre otros se seleccionan utilizándolos, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

**CR1.5** Los trámites adicionales requeridos para la transmisión de la información como traducciones, copias entre otros, se gestionan en tiempo y forma, aplicando criterios de calidad.

**CR1.6** Las copias de la documentación emitida se conservan clasificadas, archivándolas en el soporte convencional o digital, con el fin de que los criterios de calidad y sostenibilidad queden asegurados.

**CR1.7** Las comunicaciones internas y/o telemáticas se gestionan, transmitiendo a la persona responsable aspectos como dificultades, distorsiones, entre otros, en su caso, con el fin de que el flujo de la misma cumpla criterios de calidad y los errores o fallos, queden identificados e informados al soporte técnico.

**CR1.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP2:** Gestionar las visitas, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen corporativa de la organización.

**CR2.1** Las visitas se identifican, utilizando medios como agenda, red de contactos informales, consulta interna entre otros, según procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, para que queden filtradas.

**CR2.2** Las visitas se atienden, orientándolas y/o acompañándolas al lugar de encuentro, siguiendo protocolos de la imagen corporativa de la empresa para que los estándares de calidad y de protocolo empresarial, queden cumplidos.

**CR2.3** Las peticiones o requerimientos de las visitas como localizaciones, desplazamientos entre otros, se gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y/o resolviendo las contingencias, en su caso.

**CR2.4** La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan, suministrando, en su caso, documentación, productos o informaciones, para que los criterios definidos de filosofía empresarial queden transmitidos.

**CR2.5** Las acciones comerciales de la competencia, de la clientela y proveedores como promociones, precios, entre otros, se analizan, transmitiéndolas a la persona responsable de la empresa, a través del canal requerido, para que la información a la clientela, proveedores y agentes llegue en tiempo y forma.

**CR2.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP3:** Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.

**CR3.1** Las llamadas telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, emitidas o recibidas se atienden, respetando las normas de cortesía, utilizando los recursos de la comunicación telefónica como escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz entre otros para que la imagen corporativa de la organización quede transmitida.

**CR3.2** La información sobre el interlocutor de la llamada telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, como procedencia, nivel jerárquico entre otros, se identifican, utilizando los medios como agenda electrónica, red de contactos informales, consulta interna entre otros.

**CR3.3** La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, se gestionan personalmente, determinando la razón y la urgencia, para que el interlocutor obtenga la respuesta en tiempo y forma requerida.

**CR3.4** La información sobre ausencias se justifican, desarrollando las habilidades de protocolo y confidencialidad requeridos, para transmitir a los interesados los mensajes recogidos en tiempo y forma.

**CR3.5** Las herramientas de las comunicaciones telefónicas como identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otros, se gestionan, utilizando las aplicaciones requeridas para que el funcionamiento quede controlado.

**CR3.6** Las herramientas de las videollamadas o videoconferencias como identificación de usuario, gestión de aplicaciones o programas, equipos informáticos, conexión a Internet, adecuación de la sala de videoconferencias con ajustes de audio, ruidos externos, iluminación, interrupciones entre otros se gestionan supervisándolas para que el funcionamiento quede asegurado.

**CR3.7** Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias se identifican subsanándolos, en el ámbito de su responsabilidad, o requiriendo el soporte técnico, en su caso a la persona responsable.

**CR3.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP4:** Controlar las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, y su corrección, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.

**CR4.1** La información y documentación como actas, carta externa, correos electrónicos, informes entre otros se redactan, en tiempo y forma previsto, utilizando las herramientas como procesador de texto, entre otras, para cumplir con el objetivo de calidad del documento.

**CR4.2** La estructura de los documentos se define, analizándola en función del carácter del mismo como mercantil, laboral, administrativo, técnico, entre otros para que la calidad y la imagen corporativa quede transmitida.

**CR4.3** La información y documentación en lenguas propias se supervisa, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica, para seguir el manual o libro de estilo fijado por la organización, subsanando errores, con herramientas como corrector ortográfico, procesador de texto, entre otros.

**CR4.4** La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos propios del documento según carácter comercial, técnico, legal entre otros, se aplican, para seguir los criterios de contextualización.

**CR4.5** Los títulos y rótulos insertados de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, entre otros objetos se verifican, comprobando la redacción y ubicación, para facilitar y agilizar la comprensión del contenido del documento.

**CR4.6** Las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se identifican, comunicándolas a la persona responsable, para que la corrección quede gestionada.

**CR4.7** Las comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, se supervisan, comprobando la calidad de redacción, para gestionar, en su caso, cambios pertinentes en tiempo y forma.

**CR4.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Redes locales, Intranet e Internet. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, programas de edición de imágenes, herramientas de traducción, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, fotocopadoras, fax, teléfonos, teléfonos inteligentes (Smartphones), impresoras, escáner u otros medios de captura. "Software" de planificación de recursos SAP. "Software" de gestión de la clientela CRM.

### Productos y resultados

Flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, administrados. Visitas gestionadas. Emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias gestionadas. Comunicaciones escritas controladas.

### Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, manuales de estilo. Organigrama de la organización. Normativa referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica, y protección y conservación del medio ambiente. Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), Imagen corporativa. Publicación digital (Newsletter), correos electrónicos con fines publicitarios y divulgativos, información en la página web. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información postal. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos. Protocolos de comunicación y tratamientos. Prevención sobre riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

### Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

Nivel: 3

Código: UC0983\_3

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Planificar las actividades propias, de asistencia a la dirección y de otros departamentos de la empresa, utilizando medios como aplicaciones de calendario digitales, exportables y actualizables, correo electrónico, entre otros, priorizando los intereses de la dirección, identidad y cultura corporativas, para que quede registro documental físico o digital.

**CR1.1** La comunicación, registro, plazos, cultura corporativa, entre otros, propias de la dirección se planifican, siguiendo los intereses internos, identidad y cultura corporativas, con el fin de que el registro documental físico o digital de las mismas quede recogido.

**CR1.2** El calendario de las actividades propias y de la dirección se fija, siguiendo los estándares de calidad y de tiempo de respuesta establecidos en los protocolos de actuación con el fin de que los estándares de calidad de la empresa queden cumplidos.

**CR1.3** Las citas a terceros se planifican, solicitándolas de manera estandarizada y personalizable con el fin de que las mismas queden registradas.

**RP2:** Organizar las actividades planificadas y aprobadas propias y de asistencia a la dirección, gestionando la coordinación, actualización de las agendas y tiempos, de forma que las incidencias como solapamientos de las personas implicadas, entre otras, queden controladas.

**CR2.1** Las actividades propias y de la dirección se analizan, jerarquizándolas según prioridades, con objeto de cumplir los objetivos y criterios establecidos por la empresa.

**CR2.2** Las actividades diarias se planifican, organizándolas por similitud para asignar los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

**CR2.3** La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, para estructurarla, siguiendo líneas de actuación previamente fijadas.

**CR2.4** Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

**RP3:** Gestionar los servicios y recursos materiales físicos o digitales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, con el fin de asegurar su disponibilidad.

**CR3.1** El equipamiento, material o servicios requeridos para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

**CR3.2** Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios requeridos se seleccionan, jerarquizando criterios como:

- Económicos de equilibrio calidad/precio.
- Relaciones de interés de proveedores como partner o clientela.
- Certificaciones o compromisos de responsabilidad social corporativa.
- Otros establecidos en la cultura empresarial como proximidad o afinidad empresarial.

**CR3.3** La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan, utilizando las técnicas de negociación y abordando:

- Precios de mercado.
- Stock disponible.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Transportes, si procede.
- Descuentos y bonificaciones.
- Volumen de pedido.
- Servicio postventa.
- Otros.

**CR3.4** La documentación relativa a los pedidos se comprueba, verificando datos como precio, cantidad, importe total, entre otros, para que los cálculos, los procedimientos internos de calidad queden gestionados.

**CR3.5** Los pagos o anticipos a proveedores se efectúan en los plazos pactados, cumplimentando los documentos nacionales o extranjeros según los acuerdos alcanzados, para que queden registrados según los procedimientos internos de la empresa.

**CR3.6** La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobándolos con la documentación soporte de la operación para controlar los importes finales.

**CR3.7** El stock de materiales informáticos y de oficina, se controla a través del seguimiento de su utilización, manteniendo criterios de sostenibilidad, reducción de consumo, minimización del espacio de stock e impacto ambiental, para que los procedimientos internos de calidad queden cumplidos.

**CR3.8** Las características de los servicios y suministros contratados se verifican, comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad, durabilidad y sostenibilidad establecidas por el proveedor, con el fin de que las culturas corporativas empresariales queden aseguradas.

**CR3.9** Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

**RP4:** Gestionar la organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura corporativa y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los objetivos definidos y la mejora de la calidad del servicio.

**CR4.1** Las reuniones y/o eventos institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, entre otros se planifican de acuerdo a los objetivos fijados, respetando la identidad corporativa y la cultura empresarial.



**CR4.2** Las fases de diseño, planificación, programación, ejecución, control, evaluación y recursos para cada una de ellas se analizan, organizándolas según su naturaleza y los objetivos fijados.

**CR4.3** Los presupuestos para reuniones o eventos corporativos se controlan, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas por la dirección y las aportaciones de terceros en su caso (patrocinadores, colaboradores) para permitir la obtención de equilibrio calidad/precio según la política de responsabilidad social de la empresa.

**CR4.4** La negociación con las entidades involucradas como proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados se lleva a cabo, teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo para que las identidades corporativas y cultura empresarial queden respetadas.

**CR4.5** Las reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de los mismos, para que las asistencias queden convocadas y confirmadas en tiempo y forma.

**CR4.6** La logística para reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se prevé, verificando la documentación, conectividad, medios audiovisuales, restauración, normas de seguridad y confidencialidad, entre otros, en consonancia a la naturaleza del acto, para minimizar las contingencias en su caso.

**CR4.7** Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se evalúan, utilizando, en su caso, cuestionarios de autoevaluación y de satisfacción para que el alcance de los objetivos fijados previamente quede analizado.

**CR4.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

**CR4.9** Las reclamaciones, sugerencias y quejas ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas se gestionan en los plazos y formas establecidos, con el fin de que mejore la atención y mejora de las mismas.

**RP5:** Gestionar la planificación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados, tarifas, normas internas, con el fin de conseguir rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

**CR5.1** Las ofertas y cotizaciones de los viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales se obtienen con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.

**CR5.2** El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste, tiempo de trabajo y tiempo personal del asistente.

**CR5.3** Los presupuestos se efectúan en tiempo y forma, bloqueando en su caso los servicios y controlándolos según las instrucciones recibidas acordes a la cultura corporativa respecto a la elección de proveedores.

**CR5.4** La información previa sobre necesidades de documentación personal -requisitos en cuanto a vigencia del pasaporte o DNI, visados necesarios, permisos de residencia u otros-, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa y su cotización, se aporta con la antelación debida en función de las exigencias de cada caso.

**CR5.5** Los viajes internacionales se organizan, teniendo en cuenta los cambios de huso horario, la agenda de trabajo, la situación socio-económica y la información en relación con el protocolo social y empresarial del país visitado.

**CR5.6** La adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones se gestionan con antelación, confirmándose su envío a las partes implicadas en la reunión o encuentro, bajo la autorización de la dirección, para prever posibles contingencias.

**CR5.7** El desarrollo de la organización del viaje combinado y los servicios incluidos se evalúa, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.

**CR5.8** La documentación de trabajo requerida para el viaje y las reuniones se prepara con previsión y antelación, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, y cubriendo las posibles necesidades y contingencias, para enviarla a las partes implicadas, bajo la autorización de la dirección.

**CR5.9** Las reclamaciones a los proveedores de los servicios prestados se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, en la organización de viajes nacionales e internacionales, según las guías y la normativa aplicable de reclamaciones.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Agendas manuales y electrónicas. Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos e impresoras. Formularios de presupuestos para reuniones, viajes y eventos. Manuales de procedimientos de control de calidad. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Planos de espacios para la celebración de eventos -salones, palacios de congresos, otros-. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje, hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes. Protocolo y fórmulas de cortesía en lugares de destino.

### Productos y resultados

Actividades propias, de asistencia a la dirección y de otros departamentos de la empresa planificadas. Actividades planificadas y aprobadas organizadas. Servicios y recursos materiales físicos o digitales gestionados. Reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales organizados. Organización de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales planificados.

### Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa interna de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, normas de la organización de reuniones de diversos tipos -comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas-. Normativa aplicable mercantil y civil. Inventarios de material y equipamiento. Registros de calidad, pedidos, albaranes, vales y facturas. Guías de eventos, destinos, productos y servicios turísticos. Protocolos, usos sociales y normas de precedencia. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Guías de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento, seguros de viaje. Funciones de las embajadas y consulados. Precios y tarifas. Husos horarios, mapas, catálogos, directorios. Guía de reclamaciones. Tipo de cambio de divisa. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES

Nivel: 3  
Código: UC0986\_3  
Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Seleccionar la información requerida por la organización, de las fuentes disponibles, mediante aplicaciones de control en la gestión y administración de proyectos, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitirla.

**CR1.1** Las necesidades de información se definen, siguiendo las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar para que la selección quede controlada.

**CR1.2** Las fuentes de información, internas y externas, se seleccionan de acuerdo con las características de la información a elaborar, y teniendo en cuenta las instrucciones o directrices recibidas, la facilidad de acceso a la misma, su fiabilidad contrastada, vigencia, y en su caso, el coste económico de la fuente.

**CR1.3** Las estrategias de búsqueda y consulta en las fuentes como archivos, bases de datos, páginas web entre otras, se seleccionan, eligiéndolas en función del volumen de información y criterios restrictivos de búsqueda en su caso.

**CR1.4** El acceso a las páginas web de uso habitual se automatiza, organizándolas por grupos de características homogéneas para su reutilización.

**CR1.5** La información encontrada se evalúa, aplicando criterios de pertinencia y vigencia, para que los contenidos según los objetivos del trabajo a desarrollar queden estructurados según selección.

**CR1.6** La información recogida para la elaboración del documento se archiva, guardándola en los soportes y formatos requeridos para su posterior recuperación y tratamiento.

**CR1.7** Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

**CR1.8** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, teniendo en cuenta la normativa aplicable de protección de datos personales y ciberseguridad para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP2:** Procesar la información requerida, de acuerdo con el tipo de documento valorativo, de comunicación o de decisión y utilizando las aplicaciones informáticas específicas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal.

**CR2.1** La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorporan al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento -cartas, informes, avisos, circulares, comunicados, solicitudes, entre otros.

**CR2.2** La información se organiza según su tipología -alfabética, numérica, gráfica, entre otras-, ubicándose en el borrador del documento, para su tratamiento con las aplicaciones específicas.

**CR2.3** La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento como comercial, jurídico, técnico entre otros se utilizan, automatizándolas en su caso para conseguir el objeto del documento.

**CR2.4** La información alfabética o numérica, en su caso, se organiza en tablas estáticas, dinámicas o interactivas, asignando el formato específico para el documento, para utilizar la aplicación informática requerida según el tratamiento posterior de los datos.

**CR2.5** Las fórmulas y funciones para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos o de otro tipo, se generan en hojas de cálculo, anidándolas en su caso, y haciendo referencia a las celdas y hojas requeridas.

**CR2.6** Los parámetros de texto de la documentación se aplican, insertando en su caso, los campos y datos de las bases disponibles, para completarlos.

**RP3:** Elaborar documentos propios a partir de la información procesada, mediante aplicaciones de control en la gestión y administración de proyectos, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la organización, estándares de calidad, los objetivos marcados y la necesidad de información.

**CR3.1** La documentación se supervisa, comprobando el cumplimiento de los requisitos de percepción visual y legibilidad como dimensiones, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura de izquierda a derecha, de arriba abajo, entre otros.

**CR3.2** La información procesada se incorpora en los documentos a elaborar, utilizando las aplicaciones informáticas requeridas y respetando el manual de estilo de la organización.

**CR3.3** La estructura de los documentos e informes se fija, adaptándola a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida para que cumpla la imagen corporativa de la organización.

**CR3.4** Las partes del documento se relacionan, utilizando los elementos requeridos como texto, imágenes, entre otros objetos, para facilitar la movilidad y acceso rápido a las mismas.

**CR3.5** Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas requeridas, para agilizar el proceso.

**CR3.6** Los documentos impresos se supervisan para que cumplan los parámetros de calidad, comprobando:

- La inexistencia de líneas viudas.
- Saltos de página.
- La numeración.
- La orientación de las páginas.
- La correspondencia del color con los del texto editado, entre otros.

**CR3.7** El documento final se genera, comprobando imagen corporativa, acabados, doblados, hendidos, encuadernación entre otros, para potenciar la calidad y mejora de resultados.

**RP4:** Personalizar los videos, imágenes, fotos, archivos de audio, entre otros, seleccionados de los bancos, de acuerdo con los parámetros y objetivos establecidos, incorporándolos en los documentos o presentaciones a elaborar.

**CR4.1** Los bancos de imágenes se recopilan, teniendo en cuenta:

- Las fuentes internas y externas en función de los objetivos.
- Los formatos, permitiendo minimizar el espacio de memoria.
- Las técnicas de digitalización y reproducción de las imágenes.
- El precio y los derechos de propiedad intelectual.

**CR4.2** Las imágenes se editan, adaptando los parámetros de formato al documento o informe en cuanto a dimensiones, encuadre, texto donde se integran, entre otros.

**CR4.3** Las imágenes, como logotipos, dibujos, entre otras, y fotografías se transforman, utilizando aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

**CR4.4** La captura de imágenes se efectúa, ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión, con el fin de que los objetivos de formato queden cumplidos.

**CR4.5** Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, utilizando aplicaciones requeridas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

**CR4.6** El formato y el archivo de las imágenes se comprueba, adecuándolo al proceso de visualización en pantalla o en papel.

**RP5:** Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y otros objetos que han de integrar la documentación, mediante sistemas o plataformas de gestión documental propios, asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización, a fin de facilitar la comprensión de la información representada.

**CR5.1** La información que va a formar parte de las representaciones gráficas se verifica, utilizando los rangos de datos adecuados, para comprobar los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.

**CR5.2** Los datos y el texto que complementan la información contenida en documentos, informes y presentaciones, se representan, ajustándolos a los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas entre otros objetos, para permitir la mejor comprensión de la información.

**CR5.3** La información contenida en mapas y organigramas se revisa, comprobando su correspondencia con la estructura de contenidos a representar para corrigiéndola en su caso.

**CR5.4** El gráfico utilizado como histograma, polígono, ojiva, representación de grafos, sectores entre otros, para presentar la información se verifica, comprobando su correspondencia con el objetivo de la información a transmitir.

**CR5.5** Los gráficos, mapas y organigramas obtenidos se personalizan, con formatos, colores y títulos representativos que permitan visualizar e interpretar los datos, teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

**RP6:** Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento o a la necesidad de información, mediante sistemas o plataformas de gestión documental propios, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

**CR6.1** Las presentaciones a generar como multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, entre otras, se seleccionan, siguiendo parámetros según forma de transmisión de la información como exposiciones orales, comunicaciones escritas, interactivas, redes internas o externas a la empresa, entre otras.

**CR6.2** La información contenida en la presentación se estructura, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización, teniendo en cuenta:

- Opciones interactivas.
- Adaptación a exposición en RRSS o por correo electrónico.

- Diseño, utilizando colores de la imagen corporativa de la empresa.
- Palabras clave.
- Lenguaje no verbal.

**CR6.3** La presentación se genera, introduciendo elementos no textuales como imágenes, dibujos, narraciones, sonidos entre otros, y dinamizándolos según los tiempos asignados a la exposición, técnicas de persuasión para que la atención del destinatario quede captada.

**CR6.4** El contenido de las presentaciones en la Intranet, página web, plataformas digitales u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el funcionamiento de las modificaciones.

**CR6.5** Las presentaciones se proporcionan a la persona u organización destinataria en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su funcionamiento con el fin de que el formato quede conseguido.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Redes locales, Internet y Web. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, programas de edición de imágenes u otros objetos, navegadores, motores de búsqueda, programas para videoconferencia, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales, impresoras, escáner u otros medios de captura. RRSS, lenguaje HTML, diseño e imagen corporativa. "Software" de planificación de recursos SAP.

### Productos y resultados

Información requerida por la organización seleccionada. Información según documento valorativo, de comunicación o de decisión procesada. Documentos propios elaborados. Videos, imágenes, fotos, archivos de audio personalizados. Gráficos estáticos, dinámicos e interactivos personalizados. Presentaciones en los soportes informáticos generados.

### Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización (normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros), manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas y boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas. Normativa referente a: derechos de autor, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica y conservación del medio ambiente. Prevención de riesgos laborales.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2  
Código: UC9996\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

**CR1.1** Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

**CR1.2** La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**CR1.3** Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

**CR1.4** Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

**RP2:** Interpretar la información y documentación escrita en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

**CR2.1** La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**CR2.2** La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

**CR2.3** La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

**CR2.4** Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

**CR2.5** Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

**CR2.6** Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

**CR2.7** Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

**CR2.8** El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

**RP3:** Transmitir oralmente, interactuando en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

**CR3.1** Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

**CR3.2** Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

**CR3.3** La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

**CR3.4** Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

**CR3.5** Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

**RP4:** Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

**CR4.1** Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades



en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

**CR4.2** La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

**CR4.3** La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

**RP5:** Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

**CR5.1** La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

**CR5.2** Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

**CR5.3** Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

### Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, respectivamente.

### Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3  
Código: UC9999\_3  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

**CR1.1** Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

**CR1.2** Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

**CR1.3** Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

**CR1.4** Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

**CR1.5** La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

**RP2:** Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

**CR2.1** La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

**CR2.2** Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

**CR2.3** La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.4** Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

**CR2.5** El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

**CR2.6** Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

**CR2.7** La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

**CR2.8** Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

**CR2.9** Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

**RP3:** Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

**CR3.1** La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

**CR3.2** Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

**CR3.3** Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

**RP4:** Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

**CR4.1** La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

**CR4.2** Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

**CR4.3** La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

**CR4.4** La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

**CR4.5** Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

**CR4.6** Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

**CR4.7** El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP5:** Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

**CR5.1** Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

**CR5.2** Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

**CR5.3** Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

**CR5.4** Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

**CR5.5** Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.6** Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

**CR5.7** La información contextual y la información no verbal se interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

**CR5.8** Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

**CR5.9** Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

### Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

### Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

## MÓDULO FORMATIVO 1

### GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel:	3
Código:	MF0982_3
Asociado a la UC:	UC0982_3 - GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de gestión documental interna o externa escrita, elaborando documentación propia para dar respuesta según funciones, sectores y formas jurídicas.

**CE1.1** Explicar tipos de organizaciones empresariales, describiendo características en cuanto a sector y forma jurídica, estructura funcional, tamaño, entre otros.

**CE1.2** Describir funciones de una organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control, explicando características.

**CE1.3** En un supuesto práctico de gestión documental de información recibida:

- Organizar información, identificando destinatarios, importancia, entre otros.
- Registrar una información, en soporte electrónico, codificándola según asunto.
- Canalizarla, siguiendo jerarquía de organigrama.
- Seleccionar medios de transmisión, utilizando correo electrónico, burofax, entre otros.
- Traducir, copiar documentos, gestionándolos en tiempo y forma solicitados por los supuestos interesados.

**CE1.4** Determinar técnicas de clasificación de copias de documentación, explicando criterios de calidad y sostenibilidad.

**CE1.5** Describir errores, dificultades, distorsiones o fallos de comunicación interna o externa, explicando ámbitos de responsabilidad y soluciones.

**C2:** Determinar protocolos de visitas, transmitiendo una imagen corporativa de una organización, para dar respuesta específica según contingencias durante el proceso.

**CE2.1** Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una visita, determinando supuestas contingencias.

**CE2.2** Describir procesos de identificación de visitas, enumerando medios como agenda, redes, consulta interna, entre otros.

**CE2.3** En un supuesto práctico de atención a visitas, en una determinada organización y partiendo de unas instrucciones dadas:

- Acompañar a supuestos visitantes, orientándolos al lugar de encuentro.
- Gestionar peticiones de estos, como desplazamientos, localizaciones, entre otros, resolviendo supuestas contingencias.

**CE2.4** En un supuesto práctico de comunicación presencial en una determinada organización, partiendo de una documentación técnica:

- Aplicar técnicas de comunicación oral como escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, entre otros, transmitiéndolas según imagen corporativa de la organización.
- Emplear la comunicación no verbal, adecuándola al mensaje emitido.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización, concretándola a unas comunicaciones presenciales.
- Ajustar el mensaje, teniendo en cuenta unos efectos percibidos.
- Analizar las actuaciones producidas, detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

**CE2.5** Describir tipología de acciones comerciales de supuestas competencias, analizando promociones, precios, características de supuestos grupos de interés a los que se dirigen, entre otros.

**C3:** Elaborar procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, caracterizando necesidades de información demandada, para dar respuesta específica según tipología de comunicación.

**CE3.1** Definir procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, indicando los puntos a controlar en su desarrollo.

**CE3.2** Describir recursos de comunicación telefónica, explicando importancia de su uso en función de tipología de reunión.

**CE3.3** Describir flujos de información con supuestos interlocutores en comunicaciones, identificando datos como ausencias, urgencias, entre otros.

**CE3.4** Identificar elementos para realizar una llamada telefónica, videollamada o videoconferencia, entre otros, explicando fases: preparación, presentación y realización.

**CE3.5** Identificar tipos de interlocutores, determinando el tratamiento apropiado según sus características.

**CE3.6** Explicar tratamientos, categorizándolos según tipología de llamadas, videollamadas o videoconferencias, entre otros.

**CE3.7** En un supuesto práctico de uso de herramientas para comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Explicar funcionamiento de identificaciones de llamada, ajustes de audio, entre otros, siguiendo procesos según tipología.
- Convocar reuniones en línea, utilizando plataformas digitales.
- Compartir documentación en línea, atendiendo a criterios de seguridad y protección de datos.

**C4:** Describir procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por medios electrónicos, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, para dar respuesta específica según tipología de documento o mensaje.

**CE4.1** Identificar medios, procedimientos y criterios en recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de medios electrónicos.

**CE4.2** En un supuesto práctico de transmisión de comunicaciones escritas, teniendo en cuenta tipología de receptor, seleccionar medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

**CE4.3** Reconocer técnicas de mantenimiento de archivo de gestión de correspondencia convencional, explicando flujos, distribución de carpetas, entre otros.

**CE4.4** En un supuesto práctico de gestión de correo electrónico, partiendo de información dada:

- Crear carpetas, nombrándolas y moviendo mensajes a cada una de ellas.
- Eliminar correo no deseado, vaciando carpeta temporalmente.
- Utilizar listas de destinatario, gestionando en función de tipología.
- Crear filtros o reglas, teniendo en cuenta tipología.

**CE4.5** En un supuesto práctico de flujos de correspondencia por medios electrónicos, partiendo de documentación dada:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida, organizándola.
- Añadir marcas de seguimiento en los correos electrónicos, eliminándolas, en su caso.
- Abrir y guardar archivos adjuntos, teniendo en cuenta ubicación.
- Enviar mensajes a grupos de destinatarios, utilizando prioridades.

**CE4.6** En un supuesto práctico de utilización de libretas de direcciones, partiendo de ejemplos dados:

- Crear nuevos grupos, agrupándolos según intereses.
- Incorporar nuevos contactos, sistematizándolos.
- Agregar contactos a la libreta de direcciones, partiendo de un correo recibido.
- Buscar contactos, utilizando criterios de grupos, intereses, entre otros.

**CE4.7** En un supuesto práctico de creación de comunicaciones por medios electrónicos, partiendo de receptores dados:

- Insertar textos, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica.
- Gestionar comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, supervisándolas.
- Insertar firma digital, teniendo en cuenta características de protección de datos personales y seguridad.
- Insertar enlaces a videoconferencias, teniendo en cuenta una agenda.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.7; C4 respecto a CE4.2, CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones

Organizaciones empresariales. Tipología. Organigramas. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Relaciones de interacción entre dirección y asistencia a la dirección. Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. Dirección por objetivos. Teorías, enfoques del liderazgo. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su



prestación. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. Calidad del servicio y atención de demandas. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias internas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

## 2 Comunicaciones no presenciales en la determinación de asistencia a la dirección

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Organización y gestión de reuniones y/o visitas. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Hablar en público. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Redacción de documentos profesionales: informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Uso de aplicaciones informáticas para la redacción de documentos y su corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, entre otros. Comunicación no verbal en las llamadas telefónicas. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: configuración, uso. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

## 3 Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos en la asistencia a la dirección

El conflicto como problema en la empresa. El conflicto como oportunidad de aprendizaje. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos. El trabajo en equipo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las comunicaciones de la dirección que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

### Gestión de actividades organizativas de asistencia a la dirección

Nivel:	3
Código:	MF0983_3
Asociado a la UC:	UC0983_3 - Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Determinar supuestas actividades de asistencia a la dirección y de otros departamentos, justificando uso de medios y cumplimiento de intereses en una empresa.

**CE1.1** Describir condiciones (organización de recursos, seguridad y confidencialidad, características del puesto de trabajo, instalaciones, recursos materiales, agenda, entre otros), justificándola según una documentación dada de actividad de asistencia a la dirección.

**CE1.2** En un supuesto práctico de planificación de actividades de asistencia a la dirección, partiendo de una documentación técnica:

- Desarrollar registro documental físico o digital de comunicación, registro, plazos, cultura corporativa, entre otros.

**CE1.3** Determinar supuestos calendarios y citas a terceros, ajustándose a un análisis de planificación de actividades de asistencia a la dirección y criterios de respeto medioambientales.

**CE1.4** Describir procesos de planificación en una agenda, explicando similitud de actividades diarias, tiempos máximos estimados, incidencias, entre otros, indicando medidas de protección de datos personales.

**C2:** Aplicar técnicas de negociación para una contratación de servicios de asistencia a la dirección, a partir de recursos materiales físicos o digitales, documentación técnica y normativa aplicable de seguridad y confidencialidad.

**CE2.1** Enumerar técnicas de negociación para organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, explicando equipamientos, proveedores, materiales, entre otros.

**CE2.2** Identificar etapas en un proceso de negociación, explicándolas.

**CE2.3** En un supuesto práctico de selección de proveedores, servicios o materiales en una contratación de servicios:

- Analizar información proporcionada sobre una reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves en una negociación.

- Seleccionar estrategias de negociación, relacionándola con una situación determinada.

- Jerarquizar criterios económicos, de responsabilidad, certificaciones, relaciones con proveedores, entre otros, adoptando acuerdos entre una empresa y un proveedor.

- Describir procesos de cierre de negociación, recogiendo supuestas mejoras.

**CE2.4** En un supuesto práctico de adquisición de equipamientos, materiales, en una contratación de servicios:

- Concretar condiciones técnicas de calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa, entre otros, contratándolos según filosofía comercial de la empresa.
- Especificar condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones, entre otros, contratándolos según filosofía comercial de la empresa.

**CE2.5** Describir documentación relativa a pedidos, explicando técnicas de verificación de precio, cantidad, importe total, entre otros.

**CE2.6** Determinar procesos de pago o anticipos a proveedores, describiendo plazos, documentos nacionales o extranjeros, registros, importes, entre otros.

**CE2.7** Determinar control de stock de materiales informáticos y de oficina, explicando criterios de sostenibilidad, reducción de consumo, minimización del espacio de stock e impacto ambiental.

**C3:** Aplicar técnicas de organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales, a partir de documentación técnica, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad.

**CE3.1** Explicar tipos de reuniones y/o eventos, atendiendo a su naturaleza: institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, entre otros, describiendo fases de diseño, planificación, programación, ejecución, control, evaluación y recursos.

**CE3.2** Describir normas de protocolo en organización de reuniones, actos y eventos, distinguiendo características según naturaleza: presenciales, híbridos o digitales.

**CE3.3** En un supuesto práctico de organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales, partiendo de unas demandas dadas:

- Definir presupuestos, teniendo en cuenta instrucciones recibidas de control por una supuesta dirección.
- Controlar aportaciones de patrocinadores y colaboradores, determinando equilibrio calidad/precio.
- Negociar con supuestos proveedores, utilizando recursos y criterios que aseguren responsabilidad social.
- Fijar criterios de beneficio mutuo, respetando identidades corporativas y cultura empresarial.

**CE3.4** En un supuesto práctico de organización de reuniones, teniendo en cuenta objetivos fijados:

- Detallar recursos materiales y humanos, justificándolos.
- Preparar presupuestos para su organización, aplicando criterios de optimización.
- Coordinar logística de una reunión, teniendo en cuenta conectividad, comunicación, documentación, medios audiovisuales y digitales, restauración y otros.
- Definir protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma, siguiendo normas internas de seguridad.
- Ordenar a supuestos invitados, siguiendo normas de precedencia establecidas.
- Determinar la ubicación de elementos (banderas, himnos, entre otros), teniendo en cuenta protocolos.
- Comprobar conectividad, supervisando parámetros de seguridad, ciberseguridad y protección de datos personales.
- Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas, teniendo en cuenta protocolos.
- Convocar y confirmar asistencias gestionándolos en tiempo y forma.
- Coordinar el servicio controlando la logística, documentación, medios audiovisuales, restauración y otros.

- Determinar criterios de seguridad y confidencialidad, explicando protocolos de protección de datos y criterios de ciberseguridad.

**CE3.5** En un supuesto práctico de evaluación de reuniones, partiendo de unos resultados esperados:

- Definir criterios de seguimiento y control, estableciendo criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

- Analizar una situación de partida, oportunidades, puntos fuertes y débiles, organizando acciones y para lograr objetivos.

- Analizar resultados de las mismas, utilizando métodos estadísticos e indicadores de control.

- Preparar informe posterior a la reunión, indicando resultados.

- Gestionar supuestas reclamaciones, sugerencias y quejas, proponiendo soluciones y mejoras para futuras acciones.

**CE3.6** Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado tanto de la parte organizadora como de los participantes y asistentes.

**C4:** Determinar planificaciones de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, utilizando manuales técnicos de tarifas, normas internas, plazos, entre otros y teniendo en cuenta normativa aplicable de rentabilidad y calidad.

**CE4.1** Describir elementos de organización de viajes en territorio nacional e internacional, explicando diferencias.

**CE4.2** Interpretar supuestas ofertas y cotizaciones de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, analizando relación calidad/precio.

**CE4.3** En un supuesto práctico de planificación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, partiendo de una documentación dada:

- Programar una agenda de trabajo, equilibrándola en coste y tiempos.

- Preparar presupuestos, bloqueando servicios.

- Definir fechas, horarios, alojamiento, comidas, itinerarios, entre otros, obteniendo información completa para supuestos implicados.

- Informar de necesidades de documentación como visados, pasaporte, DNI, entre otros, indicando exigencias en cada caso.

- Informar de requisitos sanitarios, pruebas específicas, entre otros, indicando exigencias en cada caso.

- Describir requisitos de traslado de capitales, tipos de divisa y su cotización, informando de máximos permitidos.

**CE4.4** Explicar protocolos sociales y empresariales de países visitados, teniendo en cuenta cambios de huso horario, control de aduanas, agenda de trabajo y situación socio-económica de los mismos.

**CE4.5** En un supuesto práctico de organización de viajes, partiendo de una documentación técnica:

- Adquirir billetes de viaje, teniendo en cuenta relación calidad/precio y antelación.

- Reservar estancias en hoteles, confirmando preferencias según la filosofía de empresa.

- Reservar visitas programadas, gestionándolas con antelación y en función del tipo de viaje.

- Enviar confirmaciones de reservas a implicados, autorizándolas previamente según protocolo, por una supuesta dirección.

**CE4.6** Describir normas de seguridad y confidencialidad en una documentación de trabajo para viajes y reuniones, explicando supuestas necesidades y contingencias.

**CE4.7** En un supuesto práctico de evaluación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, partiendo de documentación técnica:

- Definir pautas de seguimiento y control, estableciendo criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.
- Analizar una situación de partida, oportunidades, puntos fuertes y débiles, organizando acciones, para lograr objetivos.
- Analizar resultados de las mismas, utilizando métodos estadísticos e indicadores de control.
- Preparar informe posterior a los viajes, indicando resultados.
- Gestionar supuestas reclamaciones, sugerencias y quejas, proponiendo soluciones y mejoras para futuras acciones.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.3, CE4.5 y CE4.7.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Utilización y gestión de recursos e instalaciones en actividades organizativas de asistencia a la dirección

Eficiencia, eficacia y efectividad. Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa. Criterios ergonómicos mínimos. Requisitos medioambientales para la gestión de residuos. Conceptos de calidad aplicables a los trabajos de secretariado. Requisitos de conectividad. Gestión del tiempo en la organización de actividades de asistencia a la dirección: métodos de optimización del tiempo. El reloj biológico. Formas de fijar prioridades. Elaboración de gráficos Gantt y Pert. Ladrones de tiempo. Tipos de agenda físicas, digitales y sus partes. Gestión de agendas. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

### 2 El proceso de negociación en actividades de asistencia a la dirección

Diagnóstico de la situación y toma de decisiones. Elaboración de un plan de negociación. Condiciones y tipos de negociación. Recursos psicológicos en la negociación: asertividad, autoconocimiento y otras. Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.

### 3 Verificación de la documentación del proceso administrativo de cobro y pago en actividades de asistencia a la dirección

Documentos administrativos: presupuesto, pedido, nota de entrega, albarán. Documentos contables: factura pro forma y definitiva. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros Internet. Medios internacionales de pago básicos.

Cumplimentación de libros registro. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

#### 4 Organización de reuniones y eventos en actividades de asistencia a la dirección

Concepción estratégica: tipos de reuniones. Objetivos. Comunicación formal: previa a la reunión - convocatoria adaptada al tipo de reunión, digital o física, orden del día, lista de confirmación de asistencia o control digital abierto a los asistentes y/o a la secretaría, agenda y otros. Papel de la secretaria el día de la reunión. Logística: sala, catering, medios audiovisuales, conectividad, seguridad y otros. Posterior a la reunión -acta y seguimiento de acuerdos-. Comunicación ambiental: realización de un proyecto completo de una reunión que incluyan todos los puntos anteriores. Trabajo en reuniones: etapas de una reunión. Tipología de los participantes en una reunión. Evaluación de los asistentes. Concepción estratégica: tipos de eventos atendiendo a su ámbito, naturaleza y tipología. Congresos y conferencias. Objetivos. Informe proyecto pormenorizado de la organización del evento. Comunicación formal: previa al evento -invitación, dossier, folleto informativo, programa, comunicación, comercialización y otros-; posterior al evento -informe, resultados económicos, cumplimiento de objetivos, nivel de satisfacción de participantes asistentes y otros-. Comunicación ambiental: papel de la secretaria el día del evento, protocolo anterior, durante y posterior al evento. Presupuestos. Logística: reservas de hoteles, espacios multiusos, transporte, restauración, medios audiovisuales, informáticos, redes, dominios, plataformas digitales. Decoración, seguridad, on line y presencial, recursos humanos, outsourcing y otros. Realización de proyectos de &nbsp; (espacio sin ruptura). Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

#### 5 Organización de viajes nacionales e internacionales en actividades de asistencia a la dirección

Objetivos y presupuesto del viaje. Documentación necesaria anterior al viaje: Visados, pasaporte, DNI, seguro de viajes y otros. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten: características y funciones de organismos oficiales: Embajadas, Consulados Oficinas de Turismo, Pasaporte sanitario, cambio de huso horario, divisas, movimiento de capitales y otros. Documentación y preparación durante el viaje y de las jornadas de trabajo. Itinerarios, servicios contratados de alojamiento, alquiler de espacios para reuniones, restauración, visitas turísticas y otros.

Condiciones de la contratación de un servicio: reservas, anulaciones, modificaciones y seguros. Medios de realización: Internet, teléfono y entre otros. Derechos del viajero: equipajes, retrasos, overbooking (sobreventa), cambios de horario, entre otros.

Documentación posterior al viaje: informe sobre cumplimiento de objetivos, informe económico y justificantes de pago, informe sobre la calidad de los servicios contratados y su idoneidad como fidelización del servicio. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

### Parámetros de contexto de la formación

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de actividades de asistencia a la dirección que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.



## MÓDULO FORMATIVO 3

### ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

Nivel:	3
Código:	MF0986_3
Asociado a la UC:	UC0986_3 - ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Utilizar herramientas de control en la gestión y administración de proyectos, seleccionando las fuentes de información internas y externas en función de su disponibilidad, acceso, y tipología para tratamientos de documentos de trabajo.

**CE1.1** Determinar fuentes de información de supuestas organizaciones, comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de una información.

**CE1.2** Determinar documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos, identificando tipo de información según caso.

**CE1.3** Definir tipología de acceso, teniendo en cuenta fuentes de información como buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, entre otros.

**CE1.4** Determinar fuentes de información, describiendo criterios de calidad y aplicabilidad de conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.

**CE1.5** En un supuesto práctico, en el que se proporcionan asuntos estandarizados de carácter profesional que requieren ser documentados:

- Determinar información central y accesoria, estableciendo objetivos de búsqueda.
- Elegir fuentes de información internet, archivos, prensa, entre otras, localizando una información.
- Determinar ventajas e inconvenientes de fuentes utilizadas, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.
- Describir proceso de búsqueda, teniendo en cuenta tipología de información.
- Organizar fuentes de información, optimizando su localización, formato, tipología de archivo y acceso posterior.

**C2:** Aplicar técnicas de procesado de información, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas para presentar documentos en una organización.

**CE2.1** En un supuesto práctico de procesado de información, partiendo de una documentación técnica:

- Incorporar a través de soportes informáticos anotaciones, volcado de voz, entre otros, teniendo en cuenta tipología de documento: cartas, informes, comunicados, entre otros.
- Explicar funciones de la dactilografía, diferenciando configuración del teclado según uso.
- Transcribir textos complejos propuestos, teniendo en cuenta fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros, recogidos de notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes.

**CE2.2** Determinar organización en tablas estáticas, dinámicas o interactivas, explicando asignaciones de información alfabética o numérica en ellas.

**CE2.3** Explicar fórmulas de cortesía, terminología automatizándolas según tipología de documento comercial, jurídico, técnico, entre otros.

**CE2.4** En un supuesto práctico de procesado de datos en documentos profesionales, utilizando aplicaciones digitales:

- Generar hojas de cálculo, incorporando fórmulas y funciones teniendo en cuenta resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos, entre otros.
- Aplicar parámetros de texto, insertando campos y datos de supuestas bases disponibles.

**C3:** Sintetizar información, partiendo de documentación procesada, para su archivo en soportes electrónicos según tipología.

**CE3.1** Determinar principios, fases y características del proceso de síntesis, determinación de objetivos, distinción de lo general y lo particular, criterios de discriminación, captación, selección e integración, valoración de la información, entre otras, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad de una organización.

**CE3.2** Determinar criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, explicando niveles de profundidad en el tratamiento de una información.

**CE3.3** Enumerar formatos y soportes que pueden adoptar documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de estos.

**CE3.4** En un supuesto práctico, partiendo de documentación técnica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos, localizando información sobre un asunto propuesto.
  - Analizar información obtenida, aplicando criterios de selección, integración y organización.
  - Sintetizar información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo datos más relevantes de cada fuente.
  - Guardar la información en formatos para su tratamiento o edición posterior.
  - Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de distintas informaciones obtenidas, validando la información según el objetivo establecido.
- CE3.5** Explicar procesos de comprobación en documentos impresos, teniendo en cuenta:
- La inexistencia de líneas viudas
  - Saltos de página
  - La numeración
  - La orientación de las páginas
  - La correspondencia del color con los del texto editado, entre otros.

**C4:** Aplicar técnicas de edición de videos, imágenes, fotos y archivos de audio, a partir de bancos seleccionados, teniendo en cuenta documentación o presentaciones a elaborar y manteniendo la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente.

**CE4.1** En un supuesto práctico de personalización de videos, imágenes, entre otros, partiendo de una documentación técnica:

- Recopilar información, partiendo de fuentes internas y externas.
- Determinar información, discriminando entre fuentes fiables y no fiables.
- Utilizar técnicas de digitalización y reproducción, minimizando espacio en memoria.
- Elegir información, respetando derechos de propiedad intelectual.

**CE4.2** Explicar procesos de edición, describiendo parámetros como dimensiones, encuadre, entre otros.

**CE4.3** En un supuesto práctico de incorporación en presentaciones de imágenes teniendo en cuenta soportes digitales dados:

- Transformar imágenes como logotipos, utilizando aplicaciones informáticas de animaciones dinámicas o secuenciales.
- Capturar imágenes, ajustando resolución de entrada a salida.

**CE4.4** Determinar tipología de sonidos o narraciones a insertar, relacionándolos con una imagen corporativa determinada.

**CE4.5** Determinar comprobaciones de formato y archivo de imágenes, adecuándolo a procesos de impresión y proyección.

**C5:** Aplicar técnicas de personalización de gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, incorporando datos, cálculos aritméticos o lógicos a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia para mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente.

**CE5.1** Explicar técnicas de gestión de gráficos dinámicos e interactivos, enumerando comprobaciones de cálculos aritméticos o lógicos.

**CE5.2** Determinar representaciones de gráficos, mapas, organigramas, entre otros, teniendo en cuenta datos y textos recibidos de una supuesta organización.

**CE5.3** En un supuesto práctico de revisión de datos en una documentación gráfica, teniendo en cuenta parámetros de evaluación:

- Comprobar mapas y organigramas, relacionándola con la estructura de contenidos.
- Utilizar gráficos como histogramas, polígono, ojiva, representación de grafos, entre otros, comprobando correspondencia con objetivo a transmitir.
- Personalizar gráficos, mapas y organigramas, utilizando formatos, colores y títulos según imagen de una supuesta organización.

**C6:** Aplicar técnicas de presentación de documentos profesionales valorativos, de comunicación o decisión, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia.

**CE6.1** Enumerar aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus prestaciones.

**CE6.2** Describir tipos de gráficos como histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores, entre otros, determinando qué información representan.

**CE6.3** Determinar técnicas de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación, o en una página web.

**CE6.4** En un supuesto práctico de elaboración de presentaciones de documentos profesionales, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Elegir un gráfico adecuado a un mensaje, definiendo series de valores a representar.
- Estructurar contenido de información, respetando estilo de la supuesta organización.
- Adaptar contenido, teniendo en cuenta exposición en RRSS o correo electrónico.
- Introducir elementos no textuales, dinamizándolos según tiempos de exposición.
- Aplicar colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes, ajustándolos a unas características dadas.

- Incorporar efectos sonoros y visuales en formatos digitales para la minimización de memoria, con precisión, atendiendo al objetivo del documento o presentación.

**CE6.5** En un supuesto práctico de presentaciones de documentos profesionales, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Animar imágenes, teniendo en cuenta la utilidad de las mismas y el formato de presentación, en documento o página web.
- Asignar el tiempo adecuado a cada elemento de la presentación de acuerdo con la duración señalada.
- Guardar la presentación en el formato más adecuado al tipo de destinatario indicado.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Operatoria de sistemas y recursos multimedia de proyección

Composición del teclado: teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Configuración del teclado. Procedimientos de desarrollo de velocidad y destrezas en la operatoria de teclados. Corrección de errores. Normativa aplicable sobre posturas de trabajo adecuadas. Utilidades y características de los recursos de proyección: video-proyectores, reproductor de sistemas de video, audio y otros. Integración de documentos profesionales en la web: estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web. Marketing digital: análisis de tendencias gráficas de diseño web y app. Etiquetado, SEO y Accesibilidad. Marketing interactivo. Organización de sitios web: diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web. Procedimientos de actualización de páginas web: funciones básicas de editores html, CSS y JavaScript y de gráficos. Gestión de hipervínculos: creación de marcos, creación de enlaces entre páginas. Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad. Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

### 2 Proceso de búsqueda de información en la determinación de elaboración y presentación de documentos profesionales

Planificación de búsqueda de la información. Metodologías de búsqueda. Identificación de fuentes de información especializada: sitios web institucionales, páginas personales, fuentes multimedia, listas de correo, grupos, foros, blogs, redes sociales y otros tipos de comunicación. Aplicación de criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información. Manejo de las herramientas de recuperación de la información: motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y

bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos. Selección, discriminación y valoración de la información. Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos. Normativa aplicable sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos. Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto: instalación personalizada de procesadores de texto. Diseño de documentos: formatos avanzados de caracteres, párrafos, columnas, esquemas numerados, formato del documento. Presentación de información con tablas: formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas. Edición de textos: búsqueda y sustitución de textos; configuración de encabezados, pies y notas a pie de página en secciones diferentes de texto; procedimientos de trabajo intertextual; inserción de tablas, gráficos, objetos e imágenes. Gestión de archivos: grabación de archivos en distintos formatos; protección de archivos. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas. Interoperaciones entre aplicaciones. Comparación y control de documentos. Impresión de textos: configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión. Aplicación de manuales de estilo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

### 3 Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo

Edición de hojas de cálculo: introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones, operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas. Instalación personalizada de una hoja de cálculo. Hoja de cálculo: añadir nueva hoja, desplazamiento de hojas, borrado y cambio de nombre. Tipos de datos: valores, fórmulas y funciones, fechas y horas. Diseño de hojas de cálculo: formato personalizado de datos; establecimiento de rangos. Búsquedas de objetivos, con o sin restricciones. Establecimiento de escenarios. Gestión de archivos: grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y web incluidos-. Impresión de hojas de cálculo: configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas. Interoperaciones entre aplicaciones.

### 4 Técnicas de representación gráfica, edición de objetos multimedia e integración en documentos

Tipos de gráficos: histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados. Elaboración de gráficos: selección del tipo de gráfico; selección de los rangos de datos. Configuración y modificación de los elementos del gráfico. Operaciones con datos: gráficos dinámicos. Integración de gráficos en documentos. Elaboración de organigramas y mapas: estructura. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos. Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: imágenes, video y audio. Programas de edición de imágenes y sonido: estructura y funciones. Operaciones de optimización de imágenes: modificación, eliminación o recorte; modificación de tamaño y efectos: color, iluminación, entre otros; reducción del espacio en memoria. Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías. Digitalización de imágenes a través de escáner. Grabación básica de audio. Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos. Usabilidad.

### 5 Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición

Documentos profesionales: tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros. Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas. Aplicación de manuales de estilo: notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores -inserción y uso-, referencias

cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros. Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados. Gestión de hipervínculos. Comparación y control de documentos. Combinación de diferentes documentos de correspondencia: creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados. Impresión de textos: configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos. Interoperaciones entre aplicaciones. Técnicas de producción y edición digital. Técnicas de maquetación y producción. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas: formatos de presentaciones gráficas: diapositivas, proyección de video, páginas web u otras. Creación de una presentación: diseño y edición. Efectos, velocidad de la transición, ocultar una diapositiva, cambio automático de diapositivas, creación de hipervínculos, botones de acción, cambio de secuencia de la diapositiva, animaciones de texto, imágenes u otros objetos, inserción de gráficos, objetos e imágenes, inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos. Gestión de archivos: grabación de presentaciones en distintos formato -web incluido-. Integración de presentaciones a la Intranet de la organización. Interoperaciones entre aplicaciones.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de documentación y presentaciones profesionales que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
  - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 4

### COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.
- CE1.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:
- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
  - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
  - Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
  - Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.
- C2:** Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

**CE2.1** Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

**CE2.2** Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

**CE2.3** Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

**CE2.4** Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

**CE2.6** Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

**CE2.7** Contextualizar la información traducida en textos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico.

**CE2.8** Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

**CE3.2** En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.



**CE3.3** Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

**CE3.4** Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

**CE3.5** Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

**C4:** Mantener conversaciones comprensibles, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

**CE4.1** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE4.2** Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE4.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

**C5:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

**CE5.1** Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles,

no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE5.2** Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

**CE5.3** En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional y una argumentación estructurada.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Comprensión del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros;

costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

## 2 Elaboración del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

## 3 Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## 4 Producción del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 5

### COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
  - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
  - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
  - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

**C2:** Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

**CE2.1** Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

**CE2.2** Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

**CE2.3** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

**CE2.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

**CE2.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

**C3:** Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

**CE3.1** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

**CE3.2** En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

**CE3.3** En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

**C4:** Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

**CE4.1** Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

**CE4.2** Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

**CE4.3** Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

**CE4.4** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

**CE4.5** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

**CE4.6** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

**CE4.7** Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

**C5:** Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

**CE5.1** Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

**CE5.2** Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

**CE5.3** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.



- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.4** En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.5** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.6** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.8** En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

### Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

## Contenidos

### 1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto. Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito. Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto. Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos. El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales. Información e implicaciones generales de los textos organizados. Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales. Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos. El contexto: identificación y adaptación de la comprensión. El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas. Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos. El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

## 3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión. Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles. Utilizar conocimientos previos. Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales. Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes. Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico. Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común. Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

## 4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes. Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional. Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos. Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo. Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos. Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad. Expresión de la voluntad, la

intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción. Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios. Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis. Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso. Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.