

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

Modalidad de realización del curso: [A distancia](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

La asistencia a la dirección en el ámbito empresarial juega un papel más relevante del que pueda parecer en un principio, ya que se encarga de gestionar, controlar y organizar una gran variedad de funciones y tareas del día a día de los mandos intermedios, de la dirección y del personal ejecutivo, que si bien son rutinarias y repetitivas, son fundamentales para el funcionamiento de la organización y para la realización de tareas posteriores. Además, al ocuparse de este tipo de funciones de carácter más rutinario, el profesional al que asiste puede dedicar más tiempo a otras actividades que requieren de conocimientos o experiencia avanzados. Así, el funcionamiento de la organización se vuelve más eficiente y ágil. El grado superior asistencia a la dirección ofrece al alumnado la formación necesaria para poder desempeñar todas las funciones relacionadas con este puesto, cada vez más demandado en todo tipo de grandes y medianas organizaciones. A través del presente curso se ofrece l...

CONTENIDOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LAS

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA UNIÓN EUROPEA

1. La Constitución Española: estructura y contenidos
2. División de poderes
3. - Poder ejecutivo
4. - Poder legislativo
5. - Poder judicial
6. La Administración del Estado
7. - El Gobierno: composición, organización y funciones
8. - La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados.
Organismos públicos
9. - Órganos colegiados
10. La Administración Autonómica
11. - Competencias de las Comunidades Autónomas
12. - Organización autonómica
13. - Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado
14. La Administración Local
15. - Clases de entidades locales
16. - Regulación de la Administración local
17. - Competencias de las entidades locales
18. La Unión Europea
19. - Principios
20. - Proceso de integración comunitario. España en la UE
21. Instituciones y Órganos comunitarios
22. - Parlamento Europeo
23. - Consejo de la Unión Europea
24. - Comisión Europea
25. - Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas
26. - Tribunal de Cuentas Europeo
27. - Defensor del Pueblo Europeo
28. - Supervisor Europeo de Protección de Datos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

JURÍDICA REQUERIDA POR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

1. Fuentes del Derecho
2. - La ley
3. - La costumbre
4. - Los principios generales del Derecho
5. Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación
6. El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos
7. - Bases de datos de documentación jurídica en Internet
8. La empresa como ente jurídico y económico
9. El plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA DE LA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DE LA EMPRESA

1. Formas jurídicas de la empresa
2. - Empresario individual
3. - Comunidad de Bienes
4. - Sociedad Comanditaria
5. - Sociedad Colectiva
6. - Sociedad Cooperativa
7. - Sociedad Limitada
8. - Sociedad Anónima
9. - Sociedad Laboral
10. Elaboración y análisis de los documentos de constitución y funcionamiento de las distintas formas jurídicas empresariales
11. Elevación a público de los documentos de constitución y gestión empresarial
12. Obligaciones contables
13. - Nuevo Plan General Contable
14. - Principios contables

15. - Libros de Contabilidad. Libros de Registro
16. - Auditoría de cuentas
17. Obligaciones fiscales
18. Obligaciones laborales
19. Registro público
20. - Civil. Mercantil. Otros
21. - Obligaciones Regístrales
22. - Acceso
23. - Protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LA CONTRATACIÓN PRIVADA EN LA EMPRESA

1. Análisis del proceso de contratación privada
2. - Normativa civil aplicable
3. - Normativa mercantil aplicable
4. Modelos de contratación privada
5. - Análisis de las partes contratantes: legitimización, obligaciones
6. - Contenido: cláusulas fundamentales
7. - Cumplimiento y causas de resolución del contrato
8. - Normativa aplicable
9. - Modelos de contratos
10. Búsqueda de modelos de contratos
11. Cumplimentación de modelos de contratos a través de aplicaciones informáticas
12. Archivo de la información y documentación de cada contrato

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

1. El acto administrativo
2. - Actos administrativos nulos y actos administrativos anulables
3. - Privilegios administrativos: presunción de validez, no suspensión, ejecución forzosa

4. - La comunicación del acto administrativo
5. Procedimiento administrativo
6. - Características
7. - Etapas: iniciación, ordenación, instrucción y terminación
8. - La respuesta de la Administración. El silencio administrativo
9. El recurso administrativo
10. - Derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas
11. - Concepto y cuestiones básicas de los recursos
12. - Clases de recursos
13. - Requisitos para la presentación de un recurso administrativo
14. - Escritos
15. El proceso contencioso administrativo
16. - Actos que ponen fin a la vía administrativa
17. - Concepto y plazos
18. - Escritos
19. - Organismos que integran la jurisdicción contencioso-administrativa
20. Documentos de las fases del procedimiento administrativo y recursos
21. - Tipos
22. - Características
23. - Requisitos legales
24. - Formato
25. - Búsqueda de modelos
26. - Cumplimentación
27. La firma electrónica
28. - Proceso de obtención
29. - Características
30. Legislación aplicable a los procesos de contratación pública
31. Partes del contrato
32. Procedimiento general de contratación
33. - Requisitos generales
34. - Requisitos de publicidad
35. Pliego de prescripciones técnicas. Pliego de cláusulas administrativas. Certificado de existencia de crédito. Fiscalización del gasto
36. Modalidades

37. Adjudicación
38. - Concepto, formas y normas de aplicación en el proceso de adjudicación
39. - Notificación y publicación de la adjudicación
40. Formalización del contrato

MÓDULO 2. RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA COMO COMUNIDAD DE PERSONAS

1. Tendencias actuales de la ética empresarial
2. Principios y valores de la ética
3. Ética y comportamiento humano
4. El marco ético de la RSC
5. - Antecedentes históricos de la RSC
6. - Construcción de una empresa socialmente responsable
7. ¿Qué elementos debe contener la RSC?
8. ¿Quién debe implementar la RSC? La peculiaridad de las PYMES
9. Análisis de la RSC en España
10. Relaciones de la empresa con los grupos de interés
11. Concepto y Tipología de los “stakeholders”
12. Herramientas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

1. Instrumentos de RSC a nivel europeo
2. - La Carta de Copenhague
3. - El Libro Verde de la Comisión Europea
4. Antecedentes de la RSC en la Unión Europea
5. Estado de la RSC a nivel europeo

6. La RSC en materia de Derechos Humanos
7. Códigos éticos de conducta
8. El Código Ético Empresarial
9. Los Comités Éticos y de RSC
10. Informes de RSC
11. Auditorías éticas y de RSC
12. El diseño de un programa de actuación de RSC

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COORDINACIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS A TRAVÉS DE LA ORGANIZACIÓN

1. Introducción a la planificación de plantillas
2. - Funciones del departamento de Recursos Humanos
3. - Posición del departamento de Recursos Humanos en la organización
4. - El outsourcing en Recursos Humanos
5. Concepto de planificación de Recursos Humanos
6. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
7. - Razones positivas: ventajas
8. - Razones negativas: desventajas
9. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
10. - Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
11. Modelos de planificación de los Recursos Humanos
12. - La planificación estratégica de Recursos Humanos
13. - Planificación de aspectos organizativos: análisis externo y análisis interno
14. - Planificación de carreras: concepto, relación con la planificación de efectivos, desarrollo del proceso
15. El caso especial de las Pymes

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Descripción y análisis de puestos de trabajo
2. - Importancia del análisis de puestos de trabajo
3. El proceso de analizar los puestos de trabajo
4. - Captación de la información
5. El análisis de la información
6. - La validez de la información
7. - Métodos de análisis
8. - Valoración de los métodos de análisis
9. Introducción al reclutamiento y selección del personal
10. Reclutamiento: definición y entorno
11. - Proceso de reclutamiento
12. - Entorno de reclutamiento: límites y desafíos
13. Canales de reclutamiento
14. - Tipos de reclutamiento
15. Tipos de candidaturas
16. Intermediarios y mediadores en el proceso del reclutamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE PERSONAL

1. La formación como opción estratégica
2. - Aspectos relevantes de la empresa/Formación como estrategia de la empresa
3. - Conceptos básicos de la formación en la empresa
4. - Organización formal e informal
5. - Cambios en la organización empresarial
6. - Tecnologías de fabricación avanzada

7. El servicio de formación en la organización
8. - El servicio de formación y los "clientes internos"
9. - El servicio de formación
10. La elaboración del plan de formación
11. - ¿Qué mirar para encontrar las necesidades de formación?
12. - ¿Dónde dirigir el enfoque en la investigación?
13. La propuesta del plan de formación
14. - El pliego de condiciones o contrato de formación
15. - Recursos materiales y humanos, y su presupuesto
16. - Planificación del plan de formación
17. - Presentación y aprobación del plan de formación
18. Gestión del plan de formación
19. - Necesidad de la gestión de proyectos
20. - Gestión del equipo humano
21. - Gestión de los plazos y el coste
22. - Gestión de la calidad
23. Proceso de gestión de acciones formativas
24. - Diseño de la acción formativa
25. - Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje
26. - Participación en el proceso de aprendizaje
27. - Control del proceso por los "clientes"
28. - Lugares y medios para la formación
29. Evaluación del plan de formación

MÓDULO 3. OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MANTENIMIENTO BÁSICO DE EQUIPOS, APLICACIONES Y RED

1. Hardware
2. - Arquitectura de un equipo informático básico
3. - Componentes: unidad central de proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria
4. - Periféricos: dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y

dispositivos multimedia

5. Software
6. - Sistemas operativos: objetivos, composición y operación
7. Sistema operativo
8. - Origen del sistema operativo
9. - Clasificación de los sistemas operativos
10. Accesibilidad a internet
11. - Proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESCRITURA DE TEXTOS SEGÚN LA TÉCNICA MECANOGRÁFICA

1. ¿Qué es la Mecanografía?
2. La importancia de la Mecanografía
3. Posicionamiento de los dedos
4. Desarrollo de la destreza mecanográfica

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE ARCHIVOS Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

1. Internet y navegadores
2. Aplicaciones de Internet dentro de la empresa
3. Herramientas Web 2.0
4. - Aplicaciones de la Web - Principios constitutivos
5. - Herramientas ofimáticas
6. - Elementos comunes de las herramientas ofimáticas
7. Tipos de aplicaciones
8. - Procesadores de texto
9. - Hojas de cálculo
10. - Gestores de bases de datos
11. - Editores de imagen
12. - Programas de presentación

13. Requisitos de accesibilidad de contenidos web
14. Buscadores de información

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO

1. Instalación e inicio de la aplicación
2. Estructura y funciones
3. Diseño de la hoja de cálculo
4. Modificación de datos
5. - Edición del contenido de una celda
6. - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas
7. - Uso del corrector ortográfico
8. - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo
9. Inserción y eliminación
10. - Celdas
11. - Filas
12. - Columnas
13. - Hojas de cálculo
14. Gráficos
15. Gestión de archivos
16. Impresión de hojas de cálculo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CREACIÓN DE DOCUMENTOS CON PROCESADORES DE TEXTO

1. Procesador de textos
2. Posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto
3. Diseño de documentos y plantillas
4. Edición de textos y tablas
5. Impresión de textos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS PARA EL

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

1. Qué es una base de datos
2. - Entrada y salida de la aplicación de base de datos
3. Características generales del tratamiento de los datos y las bases de datos
4. - De la base de datos al actual Big Data
5. Elementos básicos de la base de datos
6. Distintas formas de creación de una base de datos
7. - Apertura de una base de datos
8. - Guardado de una base de datos
9. - Cierre de una base de datos
10. Registros y campos
11. Distintas formas de creación de tablas
12. - Elementos de una tabla
13. - Propiedades de los campos
14. - Introducción de datos en la tabla

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE CORREO Y AGENDA ELECTRÓNICA

1. El correo electrónico
2. Uso del correo electrónico
3. - Funcionamiento
4. Gestores de correo electrónico
5. - Ventanas
6. - Redacción y envío del mensaje
7. - Lectura del correo
8. - Respuesta al correo
9. - Organización de mensajes
10. - Impresión de correos
11. - Libreta de direcciones
12. - Filtrado de mensajes
13. Correo Web

14. Plantillas y firmas corporativas
15. Gestión de la libreta de direcciones
16. Gestión de correo
17. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas
18. Foros de noticias “mes”
19. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo “palm”
20. Gestión de la agenda

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

1. Estructura y funciones
2. - Elementos que componen una presentación
3. Procedimiento de presentación
4. Fondos de diapositivas
5. Insertar y modificar texto
6. Utilidades de la aplicación

MÓDULO 4. PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, EL PATRIMONIO Y LA FUNCIÓN COMERCIAL

1. La actividad empresarial
2. El ciclo de actividad de la empresa
3. - El ejercicio económico de la empresa
4. La función comercial de la empresa
5. El Patrimonio de la empresa
6. - Elementos patrimoniales
7. - Masas patrimoniales
8. La actividad empresarial y las normas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CONTABILIDAD

1. Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable
2. - El hecho contable y las cuentas
3. - La ecuación patrimonial
4. - La partida doble
5. - El libro diario
6. - El libro mayor
7. - El balance de comprobación
8. Normalización contable
9. - Marco conceptual del plan general de contabilidad
10. Las cuentas anuales
11. - Formulación de las cuentas anuales
12. - Estructura de las cuentas anuales
13. - Normas comunes al balance, la cuenta de pérdidas y ganancias y el estado de cambios en el patrimonio neto
14. - Criterios en la confección del balance
15. - Criterios en la confección de la cuenta de pérdidas y ganancias
16. - Criterios en la confección del estado de cambios en el patrimonio neto
17. - Criterios en la confección de la memoria
18. Cuadro de cuentas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS NORMAS FISCALES Y MERCANTILES

1. Marco tributario español. Justificación del sistema tributario
2. Impuestos, tasas y contribuciones especiales
3. Clasificación de los impuestos directos e indirectos
4. - Impuesto sobre la renta de las personas físicas
5. - Impuesto sobre sociedades
6. - Impuesto sobre el patrimonio
7. - Impuesto sobre la renta de no residentes
8. - Impuesto sobre sucesiones y donaciones

9. - Impuesto sobre el valor añadido
10. - Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados
11. - Impuestos especiales
12. - Impuestos sobre primas de seguros
13. - Tributos sobre el juego
14. Elementos tributarios de IS, IRPF e IVA
15. - Impuesto sobre sociedades
16. - Impuesto sobre la renta de las personas físicas
17. - Impuesto sobre el valor añadido

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPRAVENTA

1. Contrato de compraventa
2. - Concepto
3. - Elementos del contrato
4. - Marco legal que regula la compraventa
5. - Contrato de compraventa civil
6. - Contrato de compraventa mercantil
7. - Forma
8. - Efectos legales del contrato de compraventa
9. - Contratos especiales de compraventa
10. El presupuesto
11. El pedido
12. - Concepto de pedido
13. - Formalización del pedido
14. - Clases de pedido
15. - Contenido de la nota de pedido
16. El albarán o nota de entrega
17. - Concepto
18. - Aspectos formales
19. - Modelos de albarán
20. - Efectos de la firma del albarán

21. Documentos de transporte: la carta de porte
22. - Contenido de la carta de porte
23. - Carta de porte internacional: CMR

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA FACTURACIÓN

1. El proceso de facturación
2. La factura
3. - Concepto
4. - Requisitos formales
5. - Elementos que integran la factura
6. - Descuentos en factura
7. - Determinación de la base imponible
8. - Importes incluidos y no incluidos en la base imponible
9. - Cálculo de la cuota de IVA
10. Modelos de factura
11. Casos especiales de facturación
12. Registro de facturas emitidas
13. Archivo y conservación de los documentos de facturación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL IVA

1. El impuesto sobre el valor añadido
2. - Ámbito de aplicación
3. - Hecho imponible
4. - El sujeto pasivo
5. - Base imponible
6. - Devengo
7. Tipos de gravámenes del IVA
8. - Tipo general
9. - Tipo reducido
10. - Tipo superreducido
11. Regímenes de aplicación

12. - Régimen simplificado
13. - Régimen especial del recargo de equivalencia
14. - Régimen especial de agricultura, ganadería y pesca
15. Regla de prorrata
16. - Prorrata general
17. - Prorrata especial
18. Requisitos para la deducción del IVA
19. Declaraciones y liquidaciones periódicas de IVA
20. Tráfico internacional e IVA
21. - Operaciones intracomunitarias
22. - Exportaciones
23. - Importaciones
24. Declaraciones con operaciones intracomunitarias

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COBROS Y PAGOS AL CONTADO

1. Productos y servicios financieros básicos
2. - Las cuentas corrientes
3. La normativa mercantil
4. Documentos de cobro y pago
5. - Recibo
6. - Cheque
7. - Domiciliación bancaria

UNIDAD DIDÁCTICA 8. COBROS Y PAGOS APLAZADOS

1. Capitalización simple
2. - Cálculo del capital final
3. - Cálculo del capital inicial
4. - Cálculo de los intereses
5. - Cálculo del tipo de interés
6. - Cálculo del tiempo
7. Cálculo del descuento simple

8. Capitalización compuesta
9. - Cálculo del capital final
10. - Cálculo del capital inicial
11. - Cálculo de los intereses
12. - Cálculo del tipo de interés
13. - Cálculo del tiempo
14. Equivalencia financiera
15. - Tanto nominal y tanto efectivo TAE
16. Documentos de cobros y pagos
17. - La letra de cambio
18. - Pagaré
19. Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos
20. - Factoring
21. - Confirming
22. - Gestión de efectos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Libros registro de tesorería: caja y bancos
2. - Libros de caja
3. - Libros de bancos
4. Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas
5. Presupuesto de tesorería
6. Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE COMPRAS Y PAGOS

1. Las compras en el plan general de contabilidad
2. - Cuentas relacionadas con compras
3. - Normas de valoración relacionadas con compras
4. Registro contable de las compras

5. - Compra con pago al contado
6. - Compra con pago aplazado
7. - Compra con pago anticipado
8. Registro contable de operaciones relacionadas con compras
9. - Descuentos
10. - Devoluciones de compras
11. - Envases y embalajes
12. Otros registros relacionados con las compras de mercaderías

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE COBRO Y VENTA

1. Las ventas en el plan general de contabilidad
2. - Cuentas relacionadas con ventas
3. Registro contable de las ventas
4. - Ventas con pago al contado
5. - Ventas con pago aplazado
6. - Ventas con pago anticipado
7. Registro contable de operaciones relacionadas con ventas
8. - Descuentos
9. - Devoluciones de compras
10. - Envases y embalajes
11. - Gastos en ventas
12. Problemática contable de los derechos de cobro
13. - Efectos a cobrar
14. - Morosidad de clientes
15. Registro contable de la declaración-liquidación de IVA

UNIDAD DIDÁCTICA 12. GESTIÓN DE ALMACENES

1. La gestión del stock en la empresa
2. - La calidad

3. - Las existencias
4. - Aprovisionamiento e inventario de materiales
5. Gestión de inventarios
6. - Valoración de las mercaderías
7. - Técnicas de optimización de los inventarios
8. El tratamiento contable de las mercaderías

UNIDAD DIDÁCTICA 13. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES FIN DE EJERCICIO

1. El ciclo contable
2. - Pasos del ciclo contable
3. - Proceso de regularización
4. - Regularización de las cuentas de gestión
5. El impuesto sobre beneficios

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PROMOCIONAL

1. La empresa y su organización
2. - Concepto y fines de la empresa
3. - Elementos de la empresa
4. - Las funciones de la empresa
5. - Clasificación de las empresas
6. La organización empresarial
7. - La organización de la empresa en la Historia
8. - Principios de organización empresarial
9. - Organización interna de las empresas. Departamentos
10. - La organización informal de la empresa
11. - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos

12. - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa
13. - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora
14. La dirección en la empresa
15. - Niveles de mando
16. - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
17. - Tipos de autoridad
18. - Funciones de la dirección
19. - Estilos de mando
20. - Dirección por objetivos
21. - Adaptación de la asistencia al sistema de mando
22. - Deontología del secretariado
23. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
24. - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo
25. - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo
26. - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas
27. Funciones del servicio del secretariado
28. - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad
29. - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública
30. El proceso de la comunicación
31. - Elementos del proceso de comunicación
32. - Tipos de comunicación
33. - La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores
34. - Efectos de la comunicación
35. - Obstáculos o barreras para la comunicación
36. - Decálogo de la comunicación
37. La comunicación en la empresa
38. - Tipo de relaciones: laborales y humanas
39. - Tratamiento de la información. Flujo entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido
40. - La relación entre la organización y la comunicación en la empresa. Centralización y descentralización
41. - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación

en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS COMUNICACIONES ORALES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. - Realización de preguntas concretas y correctas
4. - Utilización de un vocabulario concreto
5. - Vicios de dicción
6. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva
7. - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia
8. - La empatía
9. - La asertividad
10. - La reformulación
11. - El feed-back o retroalimentación
12. - El carácter
13. - La escucha activa. Técnicas
14. La conducción del diálogo
15. - Cuestiones abiertas y cerradas
16. - Cuestiones alternativas y dirigidas
17. - La realización de entrevistas
18. La comunicación no verbal. Funciones
19. - Formas de comunicación no verbal
20. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS COMUNICACIONES NO PRESENCIALES Y LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES ESCRITOS

1. Comunicación no presencial
2. - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos
3. - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y

corrección semántica

4. - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas
5. Herramientas para la corrección de textos
6. Documentos
7. - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas
8. - Documentos internos
9. - Documentos externos
10. - Documentos básicos de la empresa privada
11. - Documentos mercantiles
12. - De la administración- informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta
13. - Lenguaje y redacción publicitaria. Características
14. - La carta: presentación, clases y soportes físicos
15. - La carta comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, REGISTRO, DISTRIBUCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. La correspondencia: su importancia
2. - Correo de entrada
3. - Correo de salida
4. - Servicios de correos
5. - Comunicaciones interiores
6. - Confidencialidad
7. Comunicaciones urgentes
8. - Coste y seguridad
9. - Medios propios y servicios externos
10. El fax
11. El correo electrónico
12. - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos
13. - Configuración de la cuenta de correo
14. - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo

15. - La correspondencia y el correo electrónico
16. - El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de Seguridad
17. - La firma digital
18. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas
19. Instrumentos de comunicación interna en una organización
20. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
21. - Métodos para la eliminación de la tensión
22. - Estudio objetivo de la solución
23. - Propuesta de una solución
24. - Las cartas de reclamación
25. Legislación vigente sobre la protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. - Barreras que dificultan la comunicación
3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
4. - El lenguaje verbal
5. - El lenguaje no verbal
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles
7. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
8. - Principales técnicas de comunicación
9. - Escucha activa
10. Resolución de problemas de comunicación
11. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad

3. - Tipologías de actitudes
4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones
14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
17. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
18. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
19. - Fases del proceso de resolución
20. - Documentación que se genera

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA

1. Seguimiento comercial postventa
2. Fidelización de la clientela
3. - Instrumentos de fidelización
4. - Finalidad
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa
7. Oferta de servicio postventa
8. Servicio Postventa
9. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad
10. - Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)

11. - Tormenta de ideas
12. - Diagrama Causa-Efecto
13. - Diagrama de Pareto
14. - Histograma de frecuencias
15. - Modelos ISAMA para la mejora de procesos
16. - Equipos de mejora
17. - Círculos de control de calidad

MÓDULO 6. INGLÉS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENSAJES ORALES

1. Obtención de información global y específica de conferencias y discursos
2. Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales
3. Comprensión global de un mensaje
4. Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados
5. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral
6. Recursos gramaticales
7. Otros recursos lingüísticos
8. Diferentes acentos de lengua oral
9. Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad
10. Estrategias para comprender e inferir significados por el contexto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS

1. Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales
2. Recursos digitales, informáticos y bibliográficos
3. Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Análisis de los errores más frecuentes
5. Identificación del propósito comunicativo
6. Recursos gramaticales
7. Relaciones lógicas
8. Relaciones temporales

9. Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista
10. Estrategias de lectura

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

1. Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad
2. Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional
3. Recursos gramaticales
4. Otros recursos lingüísticos
5. Fonética
6. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro
7. Conversaciones informales improvisadas
8. Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral
9. Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados
10. Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra
11. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc
12. Entonación como recurso de cohesión del texto oral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

1. Composición de una variedad de textos de cierta complejidad
2. Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos
3. Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
4. Propósito comunicativo de los elementos textuales
5. Recursos gramaticales
6. Relaciones lógicas
7. Secuenciación del discurso escrito
8. Derivación
9. Relaciones temporales
10. Coherencia textual
11. Uso de los signos de puntuación
12. Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad

13. Elementos gráficos para facilitar la comprensión
14. Argumentación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES

1. Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales
2. Uso de los recursos formales y funcionales para la buena imagen de la empresa
3. Reconocimiento de la lengua extranjera
4. Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores
5. Interés por la buena presentación de los textos escritos: normas gramaticales, ortográficas y tipográficas

MÓDULO 7. SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MENSAJES ORALES

1. Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas
2. Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados
3. - Expresiones y vocabulario telefónico
4. - Formulaciones positivas
5. - Iniciar una llamada telefónica
6. Recursos gramaticales
7. - Preguntas en francés
8. - Estructura de la frase interrogativa
9. - Preguntas con pronombres o adjetivos interrogativos
10. - Normas de los pronombres o adjetivos interrogativos
11. Otros recursos lingüísticos
12. - Verbos de opinión
13. - Clasificación de los verbos y algunas expresiones
14. - Verbos de duda

15. - El verbo "conseiller"
16. - Otros verbos
17. - Estructuras "il est préférable de/ il vaut mieux de"
18. Reconocimiento de mensajes orales
19. - El francés oral. Variantes
20. - Variaciones geográficas. Acentos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS

1. Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana
2. - Gestión de quejas y sugerencias
3. - Repaso. Adjetivos posesivos
4. Síntesis de ideas al leer documentos escritos
5. - Organización de ideas
6. - Conectores
7. Recursos gramaticales
8. - Verbos modales
9. Relaciones temporales básicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES

1. Registros utilizados en la emisión de mensajes orales
2. - El nivel de lengua
3. Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional
4. Expresión fónica, entonación y ritmo. La « liaison »
5. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro
6. - Fórmulas de saludos
7. - Lenguaje no verbal en saludos, despedidas y presentaciones. Contacto físico
8. - Uso del tú y usted
9. Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales

10. - Fórmulas de cortesía
11. Fonética. Expresión fónica, entonación y rimo
12. - La entonación
13. - Semivocales y semiconsonantes
14. - Combinación de vocales
15. - Vocales nasales
16. - Semivocales
17. Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra
18. - Expresiones clave
19. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc
20. - Lenguaje diplomático
21. - Consejos
22. - Asegurar la comprensión
23. Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia)
24. - Sinónimos usuales
25. Entonación como recurso de cohesión del texto oral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

1. Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax
2. - Currículum vitae
3. Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales
4. Relaciones temporales básicas
5. - Presente continuo
6. - Passé composé y passé récent
7. - Futur proche
8. Nexos
9. - Conectores discursivos de temporalidad
10. - Conectores discursivos de oposición
11. - Conectores discursivos de consecuencia
12. - Conectores discursivos de causa
13. Fórmulas epistolares
14. Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar

15. Coherencia textual
16. - Conectores: repaso general
17. Uso de los signos de puntuación
18. - El punto
19. - Los dos puntos (deux points)
20. - La coma (virgule)
21. - El punto y coma

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ACTIVIDADES Y COMPORTAMIENTOS PROFESIONALES

1. Elementos culturales más significativos de los países francófonos
2. - La Francofonía
3. - La fête nationale française
4. Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales
5. - Convenciones sociales
6. - Diferencias socioculturales
7. - Horarios y costumbres relacionadas con el ámbito laboral y el tiempo libre
8. - Concertar una cita
9. - Expresar acuerdo, desacuerdo, desconocimiento
10. Uso de los recursos formales y funcionales para la buena imagen de la empresa
11. - Expresar la obligación o la prohibición
12. Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores
13. - Utilizar el registro adecuado
14. - Expresar una opinión, un deseo o una intención

MÓDULO 8. PROTOCOLO EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE RELACIONES PÚBLICAS

1. Concepto y definición de relaciones públicas
2. Elementos de las relaciones públicas
3. - La organización
4. - La comunicación
5. - La opinión pública
6. Concepto de identidad corporativa
7. - Manual de Identidad Corporativa
8. - Elementos de la identidad corporativa
9. La Responsabilidad Social Corporativa
10. - Establecimiento de objetivos de RSC
11. - Planificación estratégica de la RSC
12. - Características básicas de la RSC
13. El proceso de comunicación
14. - ¿Por qué es importante la comunicación interna en la organización?
15. - Tipos de comunicación interna en la empresa: Comunicación descendente, ascendente y horizontal
16. La imagen de la empresa en los procesos de información y comunicación
17. - Dinámica de comunicación interna
18. - La comunicación efectiva: características
19. Los medios de comunicación
20. - Televisión
21. - Radio
22. - Prensa escrita

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE PROTOCOLO

1. Necesidad del protocolo en la empresa
2. Seleccionar y colocar invitados en los actos
3. - Selección de invitados
4. - Colocación de invitados
5. Las reuniones de negocios
6. - Juntas generales
7. - Reuniones de trabajo

8. - Reuniones externas
9. Agasajos en los negocios
10. Exhibiciones comerciales
11. Inauguración de empresa
12. Visita a empresa
13. Entrega de distinciones empresariales
14. - Los invitados
15. - La formación de la presidencia
16. - El orden del día
17. Viaje de negocios
18. Negociación con delegaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CARACTERIZACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL

1. ¿Qué es el protocolo?
2. - Definiciones de protocolo
3. - Evolución histórica del protocolo
4. Actos públicos/Actos privados
5. Normativa sobre protocolo
6. - Marco legal sobre protocolo
7. Elementos del Estado
8. - Símbolos del Estado
9. Las Comunidades Autónomas
10. - Los estatutos de autonomía
11. - Precedencias de las comunidades autónomas
12. - Competencias autonómicas
13. - Organización institucional
14. Las invitaciones
15. - Modelos de invitaciones
16. - Aspectos a tener en cuenta en las invitaciones
17. - Cómo se debe responder una invitación
18. El invitado de honor y la cesión de la presidencia

19. Acomodación de los invitados
20. - La lista de invitados
21. - Cómo indicar la colocación de los invitados
22. La simbología en los actos protocolarios: banderas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES PROFESIONALES

1. Políticas de Comunicación Integral (PCI)
2. - Vertientes de la PCI
3. - Gabinetes implicados en la PCI
4. La formación comunicacional de los directivos
5. - Vertientes de la formación comunicacional de los directivos
6. Concepto y características de la función de atención al cliente
7. - Empresas fabricantes
8. - Empresas distribuidoras
9. - Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
10. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
11. - Organización funcional de las empresas: organigrama
12. - Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
13. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
14. - Marketing relacional
15. - Relaciones con clientes
16. - Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
17. - Obtención y recogida de información del cliente
18. Variables que influyen en la atención al cliente
19. - Posicionamiento e imagen
20. - Relaciones públicas
21. La información suministrada por el cliente
22. Documentación implicada en la atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO Y

COMPROMISOS DE CALIDAD EMPRESARIAL

1. Clasificación de clientes
2. - Tipologías de personalidad
3. - Tipologías de actitudes
4. - Acercamiento integrado
5. - Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
6. La atención personalizada
7. - Servicio al cliente
8. - Orientación al cliente
9. - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
10. El tratamiento de situaciones difíciles
11. - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones
12. - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa
13. - Tipología de reclamaciones
14. - Actitud frente a las quejas o reclamaciones
15. - Tratamiento de las reclamaciones
16. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
17. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
18. - Plazos de presentación
19. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
20. - Gestión on-line
21. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
22. - Fases del proceso de resolución
23. - Documentación que se genera

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROMOCIÓN DE ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. - Barreras que dificultan la comunicación

3. - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles
4. - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar
5. - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal
6. - Actitudes ante las situaciones difíciles
7. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
8. - Principales técnicas de comunicación
9. - Escucha activa
10. Resolución de problemas de comunicación
11. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática
12. Cultura empresarial
13. - Modelos de cultura empresarial
14. Imagen corporativa frente al cliente o usuario

MÓDULO 9. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OPTIMIZACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

1. El ambiente laboral
2. Habilidades directivas
3. - Importancia de la motivación en los equipos de trabajo
4. Habilidades sociales y personales
5. - Habilidades de negociación
6. - Habilidades de cooperación
7. Habilidades para la gestión de conflictos
8. Cultura empresarial
9. Modelos de cultura empresarial
10. La gestión del liderazgo en el grupo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COORDINACIÓN DE ACTUACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

1. Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado.

Productividad

2. Medios y métodos de trabajo
3. La planificación como hábito
4. - El lugar de trabajo. La oficina y su organización
5. - Preparación previa de la jornada de trabajo
6. Priorización
7. - Formas de fijar prioridades
8. - Lo urgente y lo importante
9. Organización
10. - Reagrupación y simplificación
11. - Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada
12. Delegación
13. Control y ajuste. El control del tiempo
14. - Ladrones de Tiempo
15. - Cálculo del valor del tiempo
16. - Métodos de Optimización del Tiempo
17. - El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga
18. - El tiempo y el estrés
19. - Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo
20. Tipos de agenda
21. Secciones de la agenda
22. Gestión de agendas
23. - La agenda del directivo
24. - La agenda del asistente
25. - Normas para el buen uso de la agenda

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE TAREAS DEL DEPARTAMENTO

1. La importancia de las organizaciones
2. - Aproximación conceptual a la organización
3. - Tipos de organizaciones
4. - La estructura

5. Gestión del tiempo del proyecto
6. Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, Pert
7. - Diagrama de GANTT
8. - Método PERT
9. La calidad en los trabajos de secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS CORPORATIVOS

1. Tipos de Reuniones
2. - De información
3. - Reuniones horizontales
4. - Ordinarias
5. - Formales
6. - Medias
7. - Informales
8. - Internas
9. - Externas
10. Planificación de las reuniones
11. Preparación de las reuniones
12. - Objetivos
13. - Presupuesto
14. - Registro de fechas en agendas
15. - Lista de control
16. - Lista de participantes
17. - Material de apoyo
18. - Tarjetas
19. - Logística
20. Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas
21. - Orden del día
22. - Convocatoria
23. El desarrollo de la reunión
24. Tipología y funciones de los participantes en una reunión

25. El papel de la secretaria el día de la reunión
26. La evaluación de la reunión

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANIZACIÓN DE VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

1. Organización de viajes
2. - Planificación del viaje
3. Documentación necesaria anterior al viaje
4. La organización de las agencias de viajes
5. La organización interna de una empresa
6. El organigrama de una agencia de viajes
7. Contratación de un servicio
8. - Reservas y su gestión. Tipos de reservas
9. - Tarifas
10. - Modificaciones y anulaciones
11. Medios de realización: Internet, teléfono y otros
12. - Principales portales de reserva de vuelos en Internet
13. - Principales portales de reserva de alojamiento en Internet
14. - Reservas por teléfono y otras formas
15. Seguros de viaje
16. Visado

MÓDULO 10. GESTIÓN AVANZADA DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS MEDIANTE APLICACIONES DE CONTROL

1. Marco conceptual de la dirección de proyectos
2. - Antecedentes del estándar PMI
3. - Definición del concepto de proyecto
4. - Definición del concepto de dirección de proyectos

5. Gestión de la integración del proyecto
6. - Desarrollar el acta de constitución del proyecto
7. - Desarrollar el Plan de Dirección de Proyectos
8. - Dirigir y gestionar la ejecución del proyecto
9. - Gestionar el conocimiento del proyecto
10. - Monitorear y controlar el trabajo del proyecto
11. - Control integrado de cambios
12. - Cerrar proyecto o la fase
13. Gestión del alcance del proyecto
14. - Recopilar los requisitos
15. - Definición del alcance del proyecto
16. - Crear la EDT (estructura de desglose de trabajo)
17. - Validar el alcance del proyecto
18. - Controlar el alcance
19. Gestión del tiempo del proyecto
20. - Planificar la gestión del cronograma
21. - Definición de las actividades
22. - Establecimiento de la secuencia de las actividades
23. - Estimación de la duración de las actividades
24. - Desarrollo del cronograma
25. - Control del cronograma
26. Gestión de los costes del proyecto
27. - Planificación de los costes
28. - Estimación de los costes
29. - Determinación del presupuesto
30. - Control de los costes
31. Gestión de la calidad del proyecto
32. - Planificación de calidad
33. - Gestionar la calidad
34. - Realizar control de calidad
35. Gestión de los recursos del proyecto
36. - Planificación de la gestión de los recursos
37. - Estimar los recursos de las actividades
38. - Adquirir recursos

39. - Desarrollar el equipo
40. - Dirigir al equipo
41. - Gestión de los recursos
42. Gestión de las comunicaciones del proyecto
43. - Planificar la gestión de las comunicaciones
44. - Gestionar las comunicaciones
45. - Monitorizar las comunicaciones
46. Gestión de los riesgos del proyecto
47. - Planificación de la gestión de riesgos
48. - Identificación de riesgos
49. - Análisis cualitativo de riesgos
50. - Análisis cuantitativo de riesgos
51. - Planificación de la respuesta a los riesgos
52. - Implementar la respuesta a los riesgos
53. - Monitorización de los riesgos (seguimiento y control)
54. Programación del proyecto
55. - Crear un borrador de programación
56. - Verificación y ajuste de la programación
57. Ejecución y seguimiento del proyecto
58. - Seguimiento del proyecto
59. - Control del proyecto
60. Gestión de las adquisiciones del proyecto
61. - Planificar la gestión de las adquisiciones del proyecto
62. - Efectuar las adquisiciones
63. - Controlar las adquisiciones
64. Gestión de los interesados del proyecto
65. - Identificación de los interesados
66. - Planificar el involucramiento de los interesados
67. - Gestionar el involucramiento de los interesados
68. - Monitorizar el involucramiento de los interesados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE TEXTOS, DATOS, IMÁGENES Y GRÁFICOS

1. Introducción al ordenador (hardware, software)
2. Uso básico de los sistemas operativos
3. Navegadores web
4. Encontrar páginas web
5. Correo electrónico
6. Transferencia de ficheros FTP
7. Suites ofimáticas
8. Características generales de los editores de textos
9. Operaciones con el texto del documento
10. Aspecto del texto y párrafo
11. Impresión
12. Creación de tablas
13. Ortografía y gramática
14. Inserción de imágenes
15. Creación de estilos
16. Uso de plantillas
17. Automatización de tareas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES

1. La imagen digital
2. - Resolución de la imagen
3. - Terminología digital
4. - Profundidad de color
5. - Editor de imagen y videos
6. Principales programas y herramientas para la edición de imagen digital
7. Introducción al video digital

8. - ¿Qué es el vídeo analógico y digital?
9. - Diferencias entre vídeo analógico y digital
10. Conceptos fundamentales del vídeo digital
11. Proceso de digitalización de vídeo
12. Compresión de archivos de vídeo
13. Formatos de archivos de vídeo
14. ¿Qué es el streaming?
15. Presentaciones: estructura y funciones
16. - Elementos que componen una presentación
17. Procedimiento de presentación
18. Fondos de diapositivas
19. Insertar y modificar texto
20. Utilidades de la aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN EMPRESARIAL Y DE PROYECTOS CON HERRAMIENTAS WEB 2.0

1. Internet y navegadores
2. Aplicaciones de Internet dentro de la empresa
3. Herramientas Web 2.0
4. - Aplicaciones de la Web - Principios constitutivos
5. - Herramientas ofimáticas
6. - Elementos comunes de las herramientas ofimáticas
7. Tipos de aplicaciones
8. - Procesadores de texto
9. - Hojas de cálculo
10. - Gestores de bases de datos
11. - Editores de imagen
12. - Programas de presentación
13. Requisitos de accesibilidad de contenidos web
14. Buscadores de información
15. Correo Web
16. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas

electrónicas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)

1. Aplicación de técnicas de archivo documental
2. - Sistemas de clasificación y ordenación
3. - Finalidad y objetivos
4. - Índices de archivo: actualización
5. - Aplicación de manuales de ayuda
6. - Mejoras ante detección de problemas de organización
7. Procedimiento de registro y posterior archivo
8. - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores
9. - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital
10. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada
11. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo
12. - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar
13. - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras
14. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos
15. - Niveles de protección: determinación
16. - Disposición de contraseñas y atributos de acceso
17. - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento

MÓDULO 11. FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUENTES DEL DERECHO LABORAL

1. Introducción a las fuentes del derecho laboral
2. Principios inspiradores del Derecho del Trabajo
3. Normas Internacionales Laborales

4. Normas Comunitarias Laborales
5. La Constitución Española y el mundo laboral
6. Leyes laborales
7. Decretos legislativos laborales
8. Decretos leyes laborales
9. Los Reglamentos
10. Costumbre laboral
11. Condición más beneficiosa de origen contractual
12. Fuentes profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFLICTOS DE TRABAJO

1. Naturaleza del conflicto laboral
2. Procedimiento administrativo de solución de conflictos colectivos
3. Procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos colectivos
4. Procedimiento judicial de solución de conflictos colectivos
5. Ordenación de los procedimientos de presión colectiva o conflictos colectivos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRATOS (I). LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo: jornada laboral, horario, horas extraordinarias, recuperables y nocturnas, descanso semanal, días festivos, vacaciones y permisos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS (II). MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social
2. Regímenes de la Seguridad Social
3. Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD EN EMPRESAS

1. Variables que intervienen en la optimización de recursos
2. Indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral
3. Otros indicadores internos
4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INICIO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA EN EMPRESAS

1. Trámites de constitución según la forma jurídica
2. La seguridad social
3. Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de pequeños negocios o microempresas
4. Los registros de propiedad y sus funciones
5. Los seguros de responsabilidad civil en pequeños negocios o microempresas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LAS TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

1. Cómo analizar las ofertas de trabajo
2. Cómo ofrecerse a una empresa
3. Cómo hacer una carta de presentación
4. El Curriculum Vitae
5. Las Pruebas Psicotécnicas
6. Dinámicas de grupo



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es