

## **SECRETARIO EN GENERAL CÓDIGO 36131020**

### **1º PERIODO FORMATIVO**

#### **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN**

##### 1 La asistencia a la dirección

###### 1.1 La empresa y su organización

###### 1.2 La organización empresarial

###### 1.3 La dirección en la empresa

###### 1.4 Relaciones entre dirección y la asistencia a la dirección

###### 1.5 Funciones del servicio del secretariado

##### 2 El proceso de la comunicación

###### 2.1 El proceso de la comunicación

###### 2.2 Tipos de comunicación

###### 2.3 La comunicación informal

###### 2.4 Efectos de la comunicación

###### 2.5 La comunicación en la empresa

##### 3 Comunicaciones presenciales

###### 3.1 Formas de comunicación oral en la empresa

###### 3.2 Precisión y claridad en el lenguaje

###### 3.3 Utilización de un vocabulario concreto

###### 3.4 La conducción del diálogo

###### 3.5 La comunicación no verbal

###### 3.6 La imagen corporativa de la organización

##### 4 El protocolo social

###### 4.1 El protocolo social

###### 4.2 Normas generales de comportamiento

###### 4.3 Presentaciones y saludos

###### 4.4 Aplicación de técnicas de transmisión

###### 4.5 Utilización de técnicas de imagen personal

##### 5 Comunicaciones no presenciales

###### 5.1 Normas generales

###### 5.2 Estilos de redacción

###### 5.3 Técnicas y normas gramaticales

###### 5.4 Herramientas para la corrección de textos

###### 5.5 Normas específicas

###### 5.6 Básicos de la empresa privada

###### 5.7 Mercantiles

- 5.8 Lenguaje y redacción publicitaria
- 5.9 La carta
- 5.10 La carta comercial
- 5.11 La correspondencia
- 5.12 Comunicaciones interiores
- 5.13 Confidencialidad
- 5.14 El fax
- 5.15 El correo electrónico
- 5.16 Configuración de la cuenta de correo
- 5.17 La correspondencia y el correo electrónico
- 5.18 La imagen corporativa en las comunicaciones escritas
- 5.19 Comunicación interna en una organización
- 5.20 Las reclamaciones
- 5.21 Legislación vigente sobre protección de datos

## 6 Comunicación telefónica

- 6.1 Proceso
- 6.2 Partes intervinientes
- 6.3 Prestaciones habituales para las empresas
- 6.4 Multi-conferencia
- 6.5 Medios y equipos
- 6.6 Componentes de la atención telefónica
- 6.7 Realización de llamadas efectivas
- 6.8 Filtrado de llamadas
- 6.9 Gestión de llamadas simultáneas
- 6.10 El protocolo telefónico
- 6.11 Videoconferencia
- 6.12 Transmisión de la imagen corporativa

## 7 Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

- 7.1 El conflicto como problema en la empresa
- 7.2 Funciones del conflicto
- 7.3 Causas de los conflictos
- 7.4 Tipos de conflictos
- 7.5 Resolución de conflictos
- 7.6 Factores determinantes en la resolución de conflictos
- 7.7 Naturaleza del conflicto
- 7.8 Prevención de conflictos
- 7.9 Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos

## **GESTIÓN DE REUNIONES, VIAJES Y EVENTOS**

### **Gestión del tiempo, recursos e instalaciones del asistente a la dirección**

- 1 La organización y planificación del trabajo
  - 1.1 Eficiencia, eficacia y efectividad
  - 1.2 La planificación como hábito
  - 1.3 Priorización

- 1.4 Delegación
- 1.5 Control y ajuste
- 1.6 Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo
- 1.7 Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo
- 1.8 El puesto de trabajo de la secretaria
- 1.9 La recepción de la empresa
- 1.10 Prevención de riesgos laborales

## 2 Tratamiento de la información en la empresa

- 2.1 Flujo documental en la empresa
- 2.2 Clasificación de los documentos
- 2.3 Tratamiento de los documentos
- 2.4 El archivo corporativo
- 2.5 Gestión documental informática
- 2.6 Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos

## 3 La agenda

- 3.1 Tipos de agenda
- 3.2 Secciones de la agenda
- 3.3 Gestión de agendas

## **2º PERIODO FORMATIVO**

### **Organización de reuniones y eventos**

#### 1 Organización de reuniones

- 1.1 Tipos de reuniones
- 1.2 Planificación de las reuniones
- 1.3 Preparación de las reuniones
- 1.4 Lista de control
- 1.5 El desarrollo de la reunión
- 1.6 Participantes en una reunión
- 1.7 El papel de la secretaria el día de la reunión
- 1.8 La evaluación de la reunión

#### 2 La negociación

- 2.1 Elaboración de un plan de negociación
- 2.2 Tipos o niveles
- 2.3 Participantes
- 2.4 Fases de la negociación
- 2.5 Gestión
- 2.6 Recursos psicológicos en la negociación
- 2.7 Procesos y estrategias de negociación en la empresa
- 2.8 Los presupuestos y contratos

#### 3 Organización de eventos

- 3.1 Objetivos
- 3.2 Presupuesto

- 3.3 Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
- 3.4 Ruedas y comunicados de prensa
- 3.5 Informe del proyecto pormenorizado
- 3.6 Tarjetas
- 3.7 El papel de la secretaria
- 3.8 Medios de cobro y pago
- 3.9 Documentos de cobro y pago

#### 4 El protocolo empresarial

- 4.1 El protocolo empresarial
- 4.2 Tratamientos dentro de la empresa
- 4.3 Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades
- 4.4 Recepción de las visitas
- 4.5 El restaurante como parte de la oficina
- 4.6 Ordenamiento general de precedencias en el estado
- 4.7 El regalo en la empresa
- 4.8 La etiqueta en hombres y mujeres
- 4.9 Ubicación correcta de los símbolos
- 4.10 La imagen y la empresa

#### **Organización de viajes nacionales e internacionales**

- 1 Servicios y productos de las agencias de viajes
  - 1.1 Condiciones de la contratación de un servicio
  - 1.2 Seguros de viaje, médicos y de automóviles
  - 1.3 Medios y rutas de transporte
  - 1.4 Medios de realización
  - 1.5 Derechos del viajero
  - 1.6 Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas
  - 1.7 Características y funciones de organismos oficiales

#### **2 Organización del viaje**

- 2.1 Objetivos del viaje
- 2.2 Documentación necesaria anterior al viaje
- 2.3 Gestión de las necesidades del país que se visite
- 2.4 Itinerarios
- 2.5 Medios de transporte
- 2.6 Métodos para el alquiler de vehículos
- 2.7 Visitas turísticas

#### **3 Planificación del viaje**

- 3.1 Reservas de transporte
- 3.2 Alojamientos y tipos de pensión
- 3.3 Medios de cobro y pago
- 3.4 Intérpretes
- 3.5 Servicios especiales-sala de reuniones
- 3.6 La oficina móvil

### 3.7 La agenda de reuniones

## **4 Documentación posterior al viaje**

- 4.1 Informe económico
- 4.2 Justificantes
- 4.3 Notas de entrega
- 4.4 Seguimiento de acuerdos
- 4.5 Evaluación y análisis de resultados
- 4.6 Archivo

## **5 Protocolo nacional e internacional y usos sociales**

- 5.1 Invitaciones en España y en el extranjero
- 5.2 Forma y contestación de las invitaciones
- 5.3 Obligaciones con los visitantes
- 5.4 Protocolo y comunicación
- 5.5 Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica
- 5.6 Protocolo y comunicación en diversos países
- 5.7 Decálogo del protocolo empresarial internacional

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

### **Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto**

- 1 Recopilación de la información con procesadores de texto
  - 1.1 Metodologías de búsqueda de información
  - 1.2 Identificación de fuentes de información especializada
  - 1.3 La recuperación de la información
  - 1.4 Selección, discriminación y valoración de la información
  - 1.5 Búsqueda de documentos
  - 1.6 ética y legalidad
  - 1.7 Presentación de información con tablas
  - 1.8 Gestión de archivos y bancos de datos
  - 1.9 Grabación de archivos en distintos formatos
  - 1.10 Protección de archivos

### **2 Mecanografía**

- 2.1 Funcionamiento del teclado
- 2.2 La técnica dactilográfica
- 2.3 La transcripción de textos
- 2.4 Ergonomía postural
- 2.5 El dictado

### **3 Tratamiento de la información con procesadores de texto**

- 3.1 El aspecto de los caracteres
- 3.2 El aspecto de un párrafo
- 3.3 Formato del documento
- 3.4 Formateo de columnas
- 3.5 Aplicación de manuales de estilo
- 3.6 Diseño de una página

- 3.7 Edición de textos
- 3.8 Inserción en ediciones de texto
- 3.9 Documentos profesionales
- 3.10 Impresión de textos
- 3.11 Inter-operaciones entre aplicaciones

### **3º PERIODO FORMATIVO**

#### **Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica en documentos**

- 1 Organización y operaciones con hojas de cálculo
  - 1.1 Tipo de datos
  - 1.2 Diseño de hojas de cálculo
  - 1.3 Fórmulas y funciones
  - 1.4 Edición de hojas de cálculo
  - 1.5 Utilización anidada de fórmulas y funciones
  - 1.6 Instalación personalizada de una hoja de cálculo
  - 1.7 Impresión de hojas de cálculo
  
- 2 Técnicas de representación gráfica en documentos
  - 2.1 Representaciones gráficas
  - 2.2 Elaboración
  - 2.3 Gráficos
  - 2.4 Elaboración de organigramas
  - 2.5 Tablas
  - 2.6 Impresión de gráficos
  - 2.7 Inter-operaciones entre aplicaciones

#### **Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas**

- 1 Presentaciones con aplicaciones informáticas
  - 1.1 Creación de una presentación
  - 1.2 Las vistas
  - 1.3 Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas
  - 1.4 Diseño y edición de presentaciones
  - 1.5 Creación de hipervínculos
  - 1.6 Inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos
  - 1.7 Impresión de una presentación
  - 1.8 Presentaciones portátiles
  - 1.9 Gestión de archivos
  
- 2 Edición de objetos multimedia e integración en documentos
  - 2.1 Video proyectores
  - 2.2 Tipos de formatos soportados
  - 2.3 Programas de edición de imágenes y sonido
  - 2.4 Operaciones de optimización de imágenes
  - 2.5 Digitalización de imágenes a través de escáner
  - 2.6 Integración de objetos multimedia en documentos

- 3 Integración de documentos profesionales en la web
- 3.1 Creación de una página web
- 3.2 Inserción de un hipervínculo
- 3.3 Organización de sitios web
- 3.4 Procedimientos de protección de datos
- 3.5 Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual

## **INGLÉS PROFESIONAL PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

### **Interpretación de las actividades orales y escritas de asistencia a la dirección en lengua inglesa**

1. Expresiones y léxico de atención al público en inglés.
2. Organización de las actividades de asistencia a la dirección proyectando la imagen corporativa. Traducción y comprensión oral y lectora en lengua inglesa

### **Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa**

1. Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés
2. Negociación con clientes y proveedores en inglés.

### **Elaboración de documentación socio-profesional en lengua inglesa**

1. Normas gramaticales de la lengua inglesa
2. Redacción de escritos en inglés
3. Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos. Rutinarios en distintos soportes
4. Redacción de correspondencia en lengua inglesa
5. Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita
6. Redacción y traducción de informes socio-profesionales largos y complejos en inglés
7. Resúmenes de textos profesionales

## **4º PERIODO FORMATIVO**

### **Prevención de riesgos laborales.**

#### **1 Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo**

- El trabajo y la salud: los riesgos profesionales
- Factores de riesgo
- Los daños derivados del trabajo
- Marco Normativo básico en materia de Prevención de Riesgos Laborales

#### **2 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad**

- Seguridad en el trabajo

#### **3 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad, identificación, análisis y evaluación**

- Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo
- Introducción

- Contaminantes químicos
- Contaminantes físicos
- Contaminantes biológicos

#### **4 La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral**

- Introducción
- La carga de trabajo
- Concepto de ergonomía
- Organización en el trabajo

#### **5 Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual**

- Protección colectiva
- Caídas de altura
- Protección individual

#### **6 Planes de emergencia y evacuación**

- Objetos y definiciones
- Plan de emergencia
- Implantación

#### **7 El control de la salud de los trabajadores**

- Introducción
- Funciones de los servicios de salud laboral
- Patología laboral
- Vigilancia de la salud
- Epidemiología laboral
- Promoción de la salud en la empresa

#### **8 Elementos básicos de la gestión de la prevención**

- Introducción
- Organización de la prevención
- Planificación de la prevención
- Elementos básicos de gestión de la P.R.L.

#### **9 Primeros Auxilios**

- Normativas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud de seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos y lesiones en columna
- Quemaduras
- Las lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

### **5º PERIODO FORMATIVO**

**Calidad en el trabajo.**

**Conceptos de calidad y enfoques de gestión.**



## **1 Conceptos fundamentales de calidad**

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

## **2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.**

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

## **3 Círculos de calidad**

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

## **Gestión de la calidad.**

### **1 La calidad en el trabajo**

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización
- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

### **2 Calidad total**

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

### **3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales**

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

## **Herramientas para medir parámetros de calidad.**

### **1 Muestreo**

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

### **2 Estadística aplicada**

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control

- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

### **3 Verificación y registro. Trazabilidad**

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Complimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

### **Indicadores de gestión.**

#### **1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas**

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

#### **2 Los indicadores de gestión**

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

#### **3 Diseño y construcción de indicadores**

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de

#### **indicadores**

- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

#### **4 Indicadores básicos**

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

### **Calidad total**

#### **1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad**

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

## **2 Gestión de la calidad total**

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

## **Costes de la no calidad**

### **1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad**

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

## **6º PERIODO FORMATIVO**

### **Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo**

#### **1. Marco teórico del modelo de orientación profesional en Andalucía**

- Presentación
- Objetivo del módulo

##### **1.1 Contexto Europeo y Nacional 3**

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

##### **1.2 Modelo teórico**

##### **1.3 Competencias profesionales del orientador profesional**

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

##### **1.4 Colectivo de la orientación profesional**

- Colectivos especiales

##### **1.5 Mercado de trabajo Andaluz**

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

### **ANEXO 1**

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas
- Fuentes

### **ANEXO 2**

- Entrevista a Víctor Álvarez Rojo

### **ACTIVIDAD 1 - La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)**

### **ACTIVIDAD 2 - Políticas de empleo**

## **2. El sistema de orientación profesional: el programa Andalucía orienta y la red de unidades de orientación**

- Presentación
- Objetivo del módulo

### **2.1 Normativa reguladora**

- Normativa Nacional
- Normativa Andaluza

### **2.2 principios inspiradores**

- Igualdad de Oportunidades
- Centrada en la persona
- Nuevas Tecnologías
- Calidad

### **2.3 Tipología de centros**

- Centros De Referencia
- Unidades de Orientación

### **2.4 Servicio telemático de orientación**

- Servicio telemático de orientación

### **ANEXO 3 58**

- ¿Qué es Andalucía orienta?

### **ACTIVIDAD 1 - Normativas nacionales sobre empleo**

### **ACTIVIDAD 2 - “Andalucía orienta”**

## **3. ACCIONES BÁSICAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

- Presentación
- Objetivo del módulo

### **3.1 Entrevista en profundidad**

- Entrevista en profundidad

### **3.2 Orientación vocacional**

### **3.3 Información sobre el mercado de trabajo**

### **3.4 Asesoramiento sobre técnicas de búsqueda de empleo**

- Elaboración del currículum vitae
- Analizar las ofertas de empleo
- Ofrecerse a una empresa
- Simulación de entrevistas
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Itinerarios personalizados para la inserción
- Acompañamiento en la búsqueda de empleo
- Asesoramiento al autoempleo

### **ANEXO 4 82**

- Definir tu proyecto profesional

### **ACTIVIDAD 1 - Acciones básicas de orientación**

### **ACTIVIDAD 2 - “El currículum y la carta de autocandidatura”**

## **6º PERIODO FORMATIVO**

### **Primeros auxilios en la empresa**

#### **1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud**

- El trabajo y la salud
- Los riesgos profesionales
- Factores de riesgo laboral
- Incidencia de los factores de riesgo sobre la salud
- Daños derivados del trabajo
- Accidentes de trabajo

- Enfermedades profesionales
- Diferencia entre accidentes de trabajo y enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos
- Deberes y obligaciones básicas en esta materia
- Política de prevención de riesgos laborales
- Fomento de la toma de conciencia
- Participación, información, consulta y propuestas
- El empresario
- El trabajador

## **2. Medicina en el trabajo**

- Medicina del trabajo
- El derecho a la salud
- Daños derivados del trabajo
- Patología de origen laboral
- Efectos de los agentes químicos en la salud
- Efectos de los agentes biológicos en la salud
- Efectos del ruido en la salud
- Efectos de las vibraciones sobre la salud
- Técnicas utilizadas en la vigilancia de la salud
- La vigilancia de la salud de los trabajadores
- Protocolos médicos
- Programas de vigilancia de la salud
- Promoción de la salud en la empresa
- Epidemiología laboral
- Planificación e información sanitaria

## **3. Riesgos generales y su prevención**

- Caídas de personas a distinto o al mismo nivel
- Proyección de fragmentos o partículas
- Golpes o cortes por objetos y herramientas
- Atrapamiento por vuelco de máquina
- Golpes atrapamientos por derrumbamiento
- Contacto eléctrico
- Sobreesfuerzo
- Exposición al polvo o a ruidos
- Dermatitis profesional y riesgos de contaminación
- Riesgos ligados al medio ambiente del trabajo
- Contaminantes químicos
- Toxicología laboral
- Medición de la exposición a contaminantes
- Corrección ambiental
- Contaminantes físicos
- Energía mecánica
- Energía térmica

- Energía electromagnética
- Contaminantes biológicos
- La carga del trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral
- Sistemas elementales de control de riesgos
- Protección colectiva
- Equipos de protección individual
- Protección del cráneo
- Protectores del aparato auditivo
- Protectores de la cara y del aparato visual
- Protectores de las vías respiratorias
- Protección de las extremidades y piel
- Protectores del tronco y el abdomen
- Protección total del cuerpo

#### **4. Primeros auxilios**

- Procedimientos generales
- Eslabones de la cadena de socorro
- Evaluación primaria de un accidentado
- Normas generales ante una situación de urgencia
- Reanimación cardiopulmonar
- Actitud a seguir ante heridas y hemorragias
- Fracturas
- Traumatismos craneoencefálicos
- Lesiones en columna
- Quemaduras
- Lesiones oculares
- Intoxicaciones, mordeduras, picaduras y lesiones por animales marinos

#### **5. Planes de emergencia**

- Planes de emergencia
- Concepto y objetivos
- Actuaciones del empresario
- Situaciones ante un plan de emergencia
- Situaciones de emergencia
- Tipos de planes de emergencia
- Organización del plan de emergencia
- Actuaciones en un plan de emergencia
- Implantación del plan de emergencia
- Simulacros de emergencia