

artículo 2 y de la disposición transitoria décima del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo.»

En la página 53801, apartado 3, donde dice: «3. Tarifas para las instalaciones de la categoría b) del artículo 2 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo.», debe decir: «Tarifas, primas y límites para las instalaciones de la categoría b) del artículo 2 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo.»

En la página 53802, apartado 4, donde dice: «4. Tarifas para las instalaciones de los grupos c.1, c.3 y c.4 del artículo 2 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo.», debe decir: «Tarifas y primas para las instalaciones de los grupos c.1, c.3 y c.4 del artículo 2 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo.»

## MINISTERIO DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN

**3099** *ORDEN APA/402/2008, de 18 de febrero, sobre la ayuda específica al cultivo del algodón para la campaña 2008/2009.*

El Reglamento (CE) n.º 864/2004 del Consejo, de 29 de abril, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 1782/2003 por el que se establecen disposiciones comunes aplicables a los regímenes de ayuda directa en el marco de la política agrícola común y se instauran determinados regímenes de ayuda a los agricultores, dispone en su artículo 110 bis, una ayuda específica al cultivo del algodón.

El Reglamento (CE) n.º 1782/2003, del Consejo de 29 de septiembre de 2003, establece una serie de actuaciones a realizar por los Estados miembros que ya han sido desarrolladas a través del Real Decreto 1470/2007, de 2 de noviembre, sobre la aplicación de los pagos directos a la agricultura y a la ganadería.

El título II, capítulo II, sección 6.ª «Ayuda específica al cultivo del algodón», del Real Decreto 1470/2007, de 2 de noviembre, dispone en su artículo 48.1 que el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación establecerá determinados requisitos para poder optar a dicha ayuda, habilitando en particular su disposición final segunda a su titular para el indicado establecimiento de requisitos.

En el procedimiento de elaboración de la presente disposición han sido consultados las Comunidades Autónomas y los sectores afectados.

En su virtud, dispongo:

**Artículo 1.** *Superficies con derecho a ayuda.*

Las parcelas elegibles para la siembra de algodón que podrán acogerse a la ayuda en la campaña 2008/2009, serán aquellas en cuyas superficies agrícolas se haya sembrado algodón con derecho a ayuda al menos una vez durante las campañas 2000/2001, 2001/2002 y 2002/2003.

**Artículo 2.** *Variedades autorizadas.*

Todas las recogidas en el catálogo comunitario.

**Artículo 3.** *Condiciones de cultivo.*

Para tener derecho a la ayuda por hectárea de algodón será necesario que las superficies sembradas de algodón:

a) Hayan respetado la rotación del cultivo, es decir, que en las mismas no se haya cultivado algodón en la

campana 2007/2008. No obstante, las Comunidades Autónomas podrán exceptuar de la necesidad de dicha rotación de cultivo aquellas explotaciones cuya superficie total sembrada de algodón no supere las diez hectáreas adoptando, en su caso, las medidas necesarias para evitar que se creen artificialmente las condiciones para cumplir este requisito.

b) Tengan una densidad mínima de 120.000 plantas/ha en regadío, salvo para las variedades híbridas interespecíficas, para las que la densidad mínima se reduce a 75.000 plantas/ha. En secano la densidad mínima será de 90.000 plantas/ha.

c) Para poder optar a la ayuda la producción de algodón deberá desarrollarse en condiciones normales de cultivo, con variedades autorizadas y efectivamente cosechadas. Será comprobado que la producción cosechada reúna las condiciones de calidad sana, cabal y comercial.

*Disposición final primera. Título competencial.*

La presente orden se dicta al amparo del artículo 149.1.13.ª de la Constitución, y de conformidad con lo previsto en la disposición final segunda 2, del Real Decreto 1470/2007, de 2 de noviembre.

*Disposición final segunda. Entrada en vigor.*

La presente disposición entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de febrero de 2008.—La Ministra de Agricultura, Pesca y Alimentación, Elena Espinosa Mangana.

## MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**3100** *REAL DECRETO 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El catálogo nacional de cualificaciones profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mis-

mas, que se organiza en módulos formativos, articulados en un catálogo modular de formación profesional.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el catálogo nacional de cualificaciones profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen siete nuevas cualificaciones profesionales con su formación asociada, correspondientes a la Familia profesional Administración y Gestión, que se definen en los anexos 305 a 311, avanzando así en la construcción del catálogo nacional de cualificaciones profesionales.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva atribuida al Estado por el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup>, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las comunidades autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del catálogo nacional de cualificaciones profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar la actualización permanente del mismo. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y Ciencia y de Trabajo y Asuntos Sociales, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de febrero de 2008.

## D I S P O N G O :

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

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al catálogo modular de formación profesional, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

### Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia profesional Administración y Gestión y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Nivel 1: Anexo CCCV.

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. Nivel 1: Anexo CCCVI.

Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Nivel 2: Anexo CCCVII.

Actividades de gestión administrativa. Nivel 2: Anexo CCCVIII.

Asistencia a la dirección. Nivel 3: Anexo CCCIX.

Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. Nivel 3: Anexo CCCX.

Comercialización y administración de productos y servicios financieros. Nivel 3: Anexo CCCXI.

### Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Actualización de las cualificaciones establecidas en el «Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al catálogo modular de formación profesional».*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos LXXXII, LXXXIII, LXXXIV del citado real decreto:

Uno. Se modifica la cualificación profesional establecida como «Anexo LXXXII: Gestión contable y de auditoría» sustituyendo la «Formación asociada (570 horas)» por «Formación asociada (480 horas)»; sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233\_2: Gestionar la información y la documentación por medios informáticos» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (210 horas)» por la unidad de competencia «UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (120 horas)», correspondientes al «Anexo CCCXI: «Comercialización y administración de productos y servicios financieros» del presente real decreto. Se sustituye en el módulo formativo: «MF0231\_3: Contabilidad y fiscalidad» la capacidad «C6: Utilizar aplicaciones informáticas de contabilidad y de gestión fiscal» por «C6: Utilizar aplicaciones informáticas de facturación, contabilidad y gestión fiscal» y se añade el «CE 6.4. En supuestos prácticos debidamente caracterizados: cumplimentar la documentación necesaria-albaranes, facturas, notas de cargo y abono, otros-del proceso de compra-venta para su posterior registro contable»; y en el apartado de contenidos se sustituye la denominación de «Aplicaciones informáticas de contabilidad» por «Aplicaciones informáticas de facturación y contabilidad».

Dos. Se modifica la cualificación profesional establecida como anexo LXXXIII «Gestión administrativa pública» sustituyendo la «formación asociada (610 h)» por «formación asociada (640 h)»; sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233\_2: Gestionar la información y la documentación por medios informáticos» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (210 horas)» por la unidad de competencia «UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la

documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (120 horas).» correspondientes al «Anexo CCCX: «Comercialización y administración de productos y servicios financieros» del presente real decreto; se incorpora la unidad de competencia «UC0987\_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático» y el módulo formativo asociado «MF0987\_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas).», correspondientes al «Anexo CCCX: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas» del presente real decreto.

Tres. Se modifica la cualificación profesional establecida como anexo LXXXIV «Administración de recursos humanos», sustituyendo la «formación asociada (460 h)» por «formación asociada (490 h)»; sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233\_2 Gestionar la información y la documentación por medios informáticos» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (210 horas)» por la unidad de competencia «UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (120 horas).» correspondientes al «Anexo CCCX: «Comercialización y administración de productos y servicios financieros» del presente real decreto; Se incorpora la «UC0987\_3 Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático» y el módulo formativo asociado «MF0987\_3 Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas).», todos ellos correspondientes al «Anexo CCCX: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas» del presente real decreto.

**Disposición final segunda. *Actualización de las cualificaciones establecidas en el «Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al catálogo modular de formación profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero».***

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del ya mencionado Real Decreto 1087/2005, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CLVII del mismo real decreto:

Se modifica la cualificación profesional establecida como «Anexo CLVII: Gestión financiera», sustituyendo la «formación asociada (540 h)» por «formación asociada (450 h)»: se sustituye, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233\_2: Gestionar la información y la documentación por medios informáticos» y el módulo formativo asociado «MF0233\_2: Ofimática (210 horas)» por «UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y «MF0233\_2: Ofimática (120 horas).», correspondientes al «Anexo CCCX: «Comercialización y administración de productos y servicios financieros», del presente real decreto.

**Disposición final tercera. *Título competencial.***

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución Española y al amparo de la disposición final primera apartado dos de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y de la habilitación que confieren al Gobierno el artículo 7.2 y la disposición final tercera de la citada ley orgánica, así como el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

**Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.***

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 1 de febrero de 2008.

JUAN CARLOS R.

La Vicepresidenta Primera del Gobierno  
y Ministra de la Presidencia,  
MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ

#### ANEXO CCCV

#### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

**Familia Profesional: Administración y Gestión**

**Nivel: 1**

**Código: ADG305\_1**

#### **Competencia general:**

Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

#### **Unidades de competencia:**

**UC0969\_1:** Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

**UC0970\_1:** Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

**UC0971\_1:** Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

#### **Entorno profesional:**

#### **Ámbito profesional:**

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.

#### **Sectores productivos:**

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

#### **Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Auxiliar de oficina.  
Auxiliar de servicios generales.  
Auxiliar de archivo.  
Clasificador y/o repartidor de correspondencia.  
Ordenanza.  
Auxiliar de información.  
Telefonista en servicios centrales de información.  
Taquillero.

#### **Formación asociada: (390 horas)**

#### **Módulos Formativos:**

**MF0969\_1:** Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas)

**MF0970\_1:** Operaciones básicas de comunicación. (120 horas)

**MF0971\_1:** Reproducción y archivo. (120 horas)

#### **UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR E INTEGRAR OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO**

**Nivel: 1**

**Código: UC0969\_1**

#### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones reci-

bidat, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.

CR1.1 Los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, se identifican correctamente a través del organigrama de la organización, tras contrastar la vigencia del mismo, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.2 La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se actualizan, identificándolas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles —informáticos o convencionales—.

CR1.3 Los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa —organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros— se mantienen actualizados con los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.4 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación —folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras— se mantienen en el área de trabajo, en las condiciones de orden y actualización precisas, de acuerdo con el protocolo de la organización.

RP2: Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, y siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.

CR2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia —fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros— se utilizan con destreza y precisión pidiendo o, en su caso, cumplimentando los justificantes de envío necesarios para su registro.

CR2.2 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, se registran conforme a las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.

CR2.3 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería, recibida o emitida, se organizan clasificándolas según los criterios fijados —normal, urgente, certificados, otras—, generando, en su caso, las reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes.

CR2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización con precisión, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas.

CR2.5 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir —destinatario, acuse de recibo, otros— se comprueban que están acordes con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.

CR2.6 La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío —doblados, ensobrados, sellados, otros—, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.

CR2.7 El embalado y/o empaquetado, en su caso, se realiza utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente.

CR2.8 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior.

CR2.9 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y, en su caso, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, se aplica con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.

RP3: Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.

CR3.1 Los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u

otros registros comerciales, se actualizan de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles —manuales o informáticos—.

CR3.2 Los pedidos se registran con corrección y a través de los medios existentes —manuales o informáticos—, en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente.

CR3.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos, comunicando a quien proceda, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados.

CR3.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas disponibles —hojas de cálculo u otras—, con los que los originan, comprobando la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

RP4: Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.

CR4.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR4.2 Los cobros frente a terceros se realizan, comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.

CR4.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.

CR4.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediéndose, en su caso, a la devolución del cambio correcto.

CR4.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.

CR4.6 Los pagos frente a instituciones o clientes se realizan según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos.

CR4.7 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.

CR4.8 El saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago, se comprueba verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.

CR4.9 El manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.

CR5.1 Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.

CR5.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, garantizando, en su caso, su funcionamiento.

CR5.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR5.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

CR5.5 Los pedidos en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.

CR5.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o docu-

mentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores u otros.

CR5.7 La información pertinente —número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros— para la correcta gestión del aprovisionamiento, se trasmite puntualmente al responsable.

CR5.8 Se comprueba, en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requerida, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria.

CR5.9 Las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido se devuelven, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas e informando previamente al superior jerárquico.

RP6: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

CR6.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo, se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.

CR6.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.

CR6.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, se utilizan y/o reponen, siempre que se precisen, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR6.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR6.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.

CR6.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo, se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, aplicación de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas para el cobro, antivirus, cortafuegos. Archiveros convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos móviles. Equipos de registro de cobro. Recursos materiales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

#### Productos y resultados:

Documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros confeccionados de acuerdo con las instrucciones recibidas. Correspondencia y paquetería recepcionados, franqueados, depositados, entregados y distribuidos. Documentación comercial y administrativa cotejada. Registros básicos correctamente formalizados y/o cotejados. Cobros, pagos, ingresos o reintegros, sencillos y de escasa cuantía. Transmisión de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Aprovechamiento responsable de recursos, equipos y materiales de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo y o departamento. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

#### Información utilizada o generada:

Directrices, manual de la organización —normativa de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Información de stock de material de oficina. Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 2: TRANSMITIR Y RECIBIR INFORMACIÓN OPERATIVA EN GESTIONES RUTINARIAS CON AGENTES EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel: 1

Código: UC0970\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

CR1.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR1.2 Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR1.3 Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR2.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.

CR2.2 En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR2.3 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los

protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR3.3 La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiendo en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

CR4.1 Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR4.2 Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR4.3 Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR4.5 Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR4.6 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes —CRM—. Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, fax. Organigramas funcionales, y de distribución de áreas y espacios. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

#### Productos y resultados:

Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo. Participación activa en las reuniones de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

#### Información utilizada o generada:

Normativa de protección de datos. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

Nivel: 1

Código: UC0971\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias, o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de asegurar el funcionamiento normal de la oficina.

CR1.1 Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

CR1.4 Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.

CR1.5 Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.

CR1.6 Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad, se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

CR1.7 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

RP2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

CR2.2 Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.

CR2.3 El criterio de clasificación de la documentación se identifica, de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR2.4 Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización, o asignado por el superior.

- CR2.5 Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.
- CR2.6 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.
- CR2.7 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial, se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.
- CR2.8 La información archivada en soporte convencional, se entrega siguiendo las instrucciones recibidas, y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.
- CR2.9 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.
- CR2.10 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
- RP3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.
- CR3.1 La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.
- CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.
- CR3.3 Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.
- CR3.4 La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica, siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.
- CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.
- CR3.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
- RP4: Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y a las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.
- CR4.1 Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar.
- CR4.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar.
- CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos, se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.
- CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan, aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.
- CR4.5 Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.
- CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia, de la información utilizada o generada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
- RP5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.
- CR5.1 Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.
- CR5.2 Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.
- CR5.3 Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.
- CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
- CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía, se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.
- RP6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- CR6.1 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes, para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas, se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.
- CR6.2 Los materiales necesarios para la encuadernación, se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.
- CR6.3 La documentación se organiza, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.
- CR6.4 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.
- CR6.5 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.
- CR6.6 La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- CR6.7 El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos, por el superior y la organización.
- RP7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.
- CR7.1 Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.
- CR7.2 La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos, se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.
- CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- CR7.4 El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.
- CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneo o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: Sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Archivos convencionales, soportes informáticos y convencionales. Equipos de reprografía: Fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, multicopistas, otros. Mesa de montaje. Materiales y útiles de impresión, reproducción y encuadernación funcional: Papel, cartulina, canutillos, otros. Cizallas. Perforadoras.

#### Productos y resultados:

Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Fotocopias, grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados de modo completo, con calidad de imagen no inferior al documento original. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Aplicación de normas de sostenibilidad.

#### Información utilizada o generada:

Directrices, manuales de procedimiento de la organización —normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros—, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad y acceso electrónico y laboral. Documentación propia de la empresa: Informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de: Procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar —copias u originales—. Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario.

### MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

Nivel: 1

Código: MF0969\_1

Asociado a la UC: Realizar operaciones de apoyo administrativo básico

Duración: 150 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.

CE1.1 Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas.

CE1.2 Definir el concepto de departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de organizaciones e instituciones privadas determinadas.

CE1.3 Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.

CE1.4 Diferenciar entre organización formal e informal.

CE1.5 Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: Administración Central, Autónoma, y Local.

CE1.6 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas.

CE1.7 Distinguir los tipos básicos de organigramas en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.

CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen actividades sencillas desarrolladas en estructuras organizativas concretas:

- Relacionar las actividades propuestas con las funciones básicas que desarrollan.
- Identificar los departamentos más representativos según las funciones relacionadas.
- Especificar los flujos de información entre los distintos departamentos propuestos.
- Describir los departamentos y los diferentes flujos de información identificados en un organigrama sencillo.

C2: Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

CE2.1 Describir los elementos fundamentales que caracterizan un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.

CE2.2 Explicar las fases de desarrollo de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, y los factores que pueden modificar su dinámica, identificando cómo puede afectar la incorporación de un nuevo miembro al grupo.

CE2.3 Describir las principales funciones que se han de desempeñar en grupos de trabajo apoyo administrativo tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE2.4 Definir lo que consiste un trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo.

CE2.5 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de apoyo administrativo tipo.

CE2.6 Explicar el significado de los procesos de calidad en una organización y su relación con la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo, identificando qué criterios o indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un coordinador de un grupo de trabajo que realice actividades de apoyo administrativo:

- Especificar el objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas de apoyo administrativo asignadas.
- Precisar el grado de autonomía para su realización.
- Precisar los resultados que se han de obtener.
- Quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Describir los criterios de calidad que han de guiar la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

CE2.8 En casos prácticos, a través de simulaciones y "rol-playing", convenientemente caracterizados, en los que se parte de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:

- Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo.
- Especificar las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.
- Especificar los criterios de calidad del trabajo de apoyo administrativo a realizar.
- Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.



- C3: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.
- CE3.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.
- CE3.2 Identificar los distintos medios par realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.
- CE3.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.
- CE3.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- CE3.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.
- CE3.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.
- CE3.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.
- CE3.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen comunicaciones escritas internas y/o externas:
- Definir con precisión el destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
  - Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
  - Operar adecuadamente con medios telemáticos —fax, correo electrónico, otros—, en su caso, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
  - Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
  - Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.
- CE3.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen el envío de paquetería determinada:
- Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados.
  - Aplicar las tarifas y procedimientos de envío.
- C4: Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, especificando su función, elementos y requisitos fundamentales, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.
- CE4.1 Explicar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa más habituales.
- CE4.2 Diferenciar los campos de información fundamentales de los registros correspondientes a archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados según su función.
- CE4.3 Distinguir la información fundamental que debe incluir un pedido de bienes o servicios relacionándola con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.
- CE4.4 Describir la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual.
- CE4.5 Explicar los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.
- CE4.6 Distinguir el modelo, los apartados y datos básicos de una nómina sencilla.
- CE4.7 Precisar las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión de clientes y proveedores.
- CE4.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones comerciales sencillas:
- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago, proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
  - Clasificar los documentos en función de la información proporcionada por los campos significativos.
  - Actualizar los archivos convencionales de clientes, proveedores y productos con la información incluida en los documentos proporcionados.
  - Registrar los documentos proporcionados en archivos convencionales.
  - Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores.
- CE4.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan nóminas sencillas y los correspondientes medios de pago:
- Distinguir la información relevante proporcionada por las nóminas propuestas.
  - Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
  - Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas.
  - Registrar las nóminas proporcionadas.
- C5: Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, y los importes y cálculos necesarios.
- CE5.1 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.
- CE5.2 Describir la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.
- CE5.3 Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas.
- CE5.4 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.
- CE5.5 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros más habituales.
- CE5.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones de tesorería sencillas y dinero simulado:
- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
  - Verificar los cálculos básicos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
  - Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
  - Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
  - Actualizar los archivos convencionales de los documentos proporcionados.
  - Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
  - Identificar la validez del dinero en efectivo.
  - Utilizar dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios de manera correcta.
  - Realizar el cuadro de las operaciones propuestas.
- C6: Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro y acceso, y el stock de seguridad establecido.
- CE6.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.
- CE6.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.
- CE6.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

*CE6.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales.*

*CE6.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.*

*CE6.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación e información básica sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios:*

- Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Calcular el volumen de existencias.
- Inventariar las existencias.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C4, C5 y C6 respecto a todos sus CE.

#### Contenidos:

#### 1. Conceptos básicos de organización de empresas y entidades públicas

Fundamentos y áreas funcionales básicas de las organizaciones. La organización en la empresa: Departamentos, tipología y características.

La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea.

Descripción de organigramas elementales de organizaciones privadas y públicas: Tipología, funciones y tipos.

Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

#### 2. La actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo

Identificación de parámetros para una actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados.

Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo. Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación.

Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: El espíritu de equipo y la sinergia.

Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.

#### 3. Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa

Circulación interna de correspondencia y documentación en entidades públicas y privadas tipo. Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.

Servicios de correos y mensajería externos: Características, funciones, productos y servicios, tarifas.

Aplicación de técnicas básicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación.

Aplicación de técnicas básicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación.

Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.

Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos. Tramitación de documentación a través de Internet.

Procedimientos básicos en registros públicos.

#### 4. Cotejo de documentación administrativa básica

Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.

Normativa básica sobre la documentación administrativa.

Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.

Cumplimentado de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.

Cumplimentado de nóminas sencillas tipo: Componentes fundamentales.

Órdenes de trabajo.

Tramitación documental en las Administraciones Públicas: Cumplimentado de impresos y documentación básica de las Administraciones Públicas.

Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.

#### 5. Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos

Operaciones básicas de cobro y pago: Funciones, características y técnicas de gestión.

Descripción de medios de pago: Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.

Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.

Cumplimentado de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería.

Cumplimentado de libros de caja y bancos.

Cumplimentado de impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos.

Procedimientos de cuadro de caja.

Gestión de tesorería a través de banca on line. Obtención y cumplimiento de documentos a través de Internet.

Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos.

#### 6. Registro y control básico de material y equipos de oficina

Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.

Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.

Gestión básica de inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.

Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación. Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: Aplicación de métodos y técnicas básicas relacionadas.

Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: Aplicación de criterios de valoración y control de existencias.

Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación básicas de registro y control de material y equipos de oficina.

#### Requisitos básicos del contexto formativo:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones de apoyo administrativo básico, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

Nivel: 1

Código: MF0970\_1

Asociado a la UC: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimiento de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

*CE1.1 Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves.*

*CE1.2 Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves.*

*CE1.3 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información —tipo de papel estándar, rotuladores, otros—.*

*CE1.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones —avisos, rótulos, notas internas, u otros— atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.*

*CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.*

- CE1.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:
- Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.
- CE1.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación.
  - Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
  - Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
  - Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento.
  - Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.
  - Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.
- C2: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.
- CE2.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.
- CE2.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.
- CE2.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:
- Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
  - Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea —racional—, con el nivel de relación —emocional—, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.
- CE2.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:
- Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
  - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
  - Identificar las habilidades a utilizar en la escucha efectiva.
  - Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
  - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.
- CE2.5 A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se pone en práctica las habilidades de escucha efectiva:
- Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.
- CE2.6 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones:
- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
  - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
  - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
  - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
  - Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.
- C3: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.
- CE3.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.
- CE3.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.
- CE3.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supesta situación de trabajo en un grupo.
  - Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
  - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
  - Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.
  - Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.
  - Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.
- C4: Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.
- CE4.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.
- CE4.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo —procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros—, o los referidos a las relaciones interpersonales —estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros—.
- CE4.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.
- CE4.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.
- CE4.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:
- Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas.
  - Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
  - Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir —cuando la tensión se ha rebajado—, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
  - Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.
  - Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
  - Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
  - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

- C5: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.  
*CE5.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.*  
*CE5.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.*  
*CE5.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.*  
*CE5.4 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:*
- Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
  - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
  - Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
  - Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
  - Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
  - Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas.
  - Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
  - Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.
- C6: Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.  
*CE6.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas —sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros—.*  
*CE6.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.*  
*CE6.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.*  
*CE6.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía —fijo, móvil, centralita, extensiones, otros— aplicando normas básicas de uso —tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras— en situaciones simuladas.*  
*CE6.5 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:*
- Iniciar una conversación telefónica y telemática.
  - Proyectar la imagen corporativa.
  - Identificarse e identificar a los interlocutores.
  - Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.
  - Solicitar y/o proporcionar información.
  - Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión.
  - Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.
  - Gestionar llamadas de manera simultánea.
  - Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos.

**Capacidades adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C4, C5 y C6 respecto a todos sus CE.

#### Contenidos:

#### 1. Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal. Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.

Pautas de comunicación e imagen corporativa.

Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feedback y la escucha efectiva.

Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.

Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada. Identificación de dificultades/ barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.

Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

#### 2. Elaboración de comunicaciones escritas breves.

Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.

Redacción de textos y mensajes breves: Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.

Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipografía, fuente, trazado.

Rotulación de textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.

Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

#### 3. Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.

Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.

Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.

Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.

Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.

Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.

Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.

Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.

Protocolos de tratamiento adecuados.

Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.

Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

#### 4. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.

Características e identificación.

Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.

Control emocional: Comportamientos y señales básicas.

Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

#### Requisitos básicos del contexto formativo:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la transmisión y recepción de información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1

Código: MF0971\_1

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.

*CE1.1 Identificar las funciones básicas de un sistema operativo en un entorno de red.*

- CE1.2 Determinar los principios de organización de los sistemas operativos a través de los diferentes archivos y carpetas que lo integran, utilizando esquemas en función de su jerarquía.
- CE1.3 Diferenciar entre las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo y el resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.
- CE1.4 Explicar las prestaciones fundamentales del sistema operativo que permiten buscar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- CE1.5 Distinguir las funciones básicas de los sistemas operativos en la gestión de archivos y carpetas.
- CE1.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de utilización del sistema operativo:
- Crear carpetas identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación.
  - Cambiar el nombre de una carpeta de acuerdo con las indicaciones recibidas.
  - Seleccionar los archivos y documentos que contienen las carpetas utilizando las teclas adecuadas en caso necesario.
  - Realizar copias y movimientos de archivos, documentos y/o carpetas a otras ubicaciones.
  - Establecer contraseñas de archivos.
  - Realizar búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa de acuerdo con los criterios establecidos.
  - Realizar copias de seguridad de los archivos y documentos.
  - Eliminar carpetas y archivos.
- C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- CE2.1 Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación.
- CE2.2 Describir las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- CE2.3 Identificar las prestaciones de una aplicación informática que realice copias de seguridad.
- CE2.4 Distinguir entre los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos.
- CE2.5 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.
- CE2.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se proporciona documentación tipo:
- Identificar los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.
  - Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
  - Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras.
  - Organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.
  - Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.
- CE2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema de archivo disponible:
- Aplicar los procesos administrativos de archivo —clasificación, codificación, prearchivo, archivo— gestionando y organizando la documentación en archivos físicos de papel o a través de procedimientos informáticos.
  - Aplicar los procesos de control y seguimientos de documentos prestados cumplimentando los formularios correspondientes.
- CE2.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación archivada.
- C3: Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.
- CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- CE3.2 Precisar los útiles de acceso de archivos, de acuerdo con distintas circunstancias ambientales.
- CE3.3 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos.
- CE3.4 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo:
- Describir la mecánica para el control de documentos.
  - Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.
  - Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.
  - Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
  - Relacionar los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.
- C4: Utilizar las funciones básicas de bases de datos necesarias, introduciendo, ordenando, consultando y presentando información de forma actualizada.
- CE4.1 Identificar las funciones básicas de una base de datos.
- CE4.2 Distinguir los diferentes objetos de una base de datos en cuanto a sus características y utilidades.
- CE4.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- CE4.4 En casos prácticos, suficientemente caracterizados y mediante el uso de una aplicación informática de base de datos:
- Abrir y cerrar una base de datos.
  - Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.
  - Filtrar y ordenar la información según las instrucciones facilitadas.
  - Obtener los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.
  - Archivar la información y realizar copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado.
  - Imprimir tablas, consultas e informes configurando de acuerdo con lo solicitado las opciones de impresión.
  - Aplicar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.
- C5: Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros—, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.
- CE5.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.
- CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.4 Diferenciar los distintos recursos consumibles —tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros— en función de los equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE5.6 En un supuesto práctico de simulación, relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos y encuadernación funcional:
- Poner a punto y limpiar las máquinas.
  - Detectar pequeñas averías mecánicas solucionando, si es posible, las contingencias observadas.
  - Aprovisionar con los materiales necesarios las máquinas.
  - Realizar las pruebas de funcionamiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.
  - Realizar labores de mantenimiento básico de los equipos informáticos y de oficina.
  - Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.
  - Tomar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro.
  - Utilizar los equipos de protección de acuerdo con los conectores y terminales implicados.

- C6: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.
- CE6.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.*
- CE6.2 Explicar la utilidad de las diferentes máquinas empleadas en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión a través de catálogos y guías de usuario.*
- CE6.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: Reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.*
- CE6.4 Identificar los distintos tipos de documentos en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato preciso de acuerdo con los diferentes tipos de reproducción.*
- CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros—.*
- CE6.6 Distinguir los distintos tipos de formatos de papel que más se utilizan en una oficina de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.*
- CE6.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias físicas:*
- Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.
  - Fotocopiar cuadernillos a doble hoja “borrando” el surco negro central lo mejor posible.
  - Fotocopiar documentos por “las dos caras” para conformar cuadernillos idénticos a los originales.
  - Fotocopiar documentos realizando las ampliaciones y reducciones necesarias.
  - Fotocopiar e imprimir ampliando o reduciendo los documentos originales en función del tipo de documento.
  - Reducir el número de copias en formato papel aplicando criterios de sostenibilidad.
  - Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.
- CE6.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias digitales:*
- Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados para evitar duplicidades.
  - Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, y referenciándolos, en su caso, a los campos indicados.
  - Comprobar que la resolución de los documentos electrónicos escaneados se corresponde con la requerida.
  - Comprobar que el documento digitalizado está completo, es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.
  - Recuperar los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior.
  - Duplicar documentos digitalizados en los soportes proporcionados.
- C7: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.
- CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.*
- CE7.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional —guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras—, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.*
- CE7.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales —canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros— utilizados en la encuadernación funcional.*
- CE7.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.*
- CE7.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.*
- CE7.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.*
- CE7.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y los medios de encuadernación funcional disponibles.*

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional.
- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.
- Utilizar la cizalla u otros útiles análogos realizando distintos cortes de papel con precisión, observando las medidas de seguridad correspondientes.
- Utilizar la máquina de perforar papel de forma correcta.
- Encuadernar en sus diversas formas —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras— la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.
- Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme a su naturaleza.
- Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.
- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C4, C5, C6 y C7 respecto a todos sus CE.

#### **Contenidos:**

##### **1. Utilización básica de los sistemas operativos habituales.**

Gestión de archivos y carpetas: Elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones básicas de exploración y búsqueda.

Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.

Intercambio de información: Intercambio estático, incrustar y vincular.

Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.

##### **2. Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.**

El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.

Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.

Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.

Mantenimiento del archivo físico e informático: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Seguimiento, almacenamiento, conservación, entrega y expurgo de documentos.

Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

##### **3. Actualización y extracción de información en bases de datos.**

Estructura y funciones de una base de datos.

Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Búsquedas sencillas de datos.

Configuración e impresión de informes.

Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

##### **4. Utilización de equipos de reprografía.**

Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.

Identificación de incidencias elementales en equipos de reprografía.

Funcionamiento de los equipos de reprografía —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros—.

Utilización de software de digitalización de documentos.

Obtención de copias en formato documental y/o digital.

Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.

Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.

Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

##### **5. Encuadernación funcional.**

Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.

Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.

Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional en condiciones de seguridad.

Eliminación de residuos respetando la normativa.

**Parámetros básicos de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

— Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

**ANEXO CCCVI**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES DE GRABACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS Y DOCUMENTOS**

**Familia Profesional: Administración y Gestión**

**Nivel: 1**

**Código: ADG306\_1**

**Competencia general:**

Realizar operaciones de grabación de datos, así como transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medio ambiente.

**Unidades de competencia:**

**UC0973\_1:** Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

**UC0974\_1:** Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

**UC0971\_1:** Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

**Entorno profesional:**

**Ámbito profesional:**

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración.

**Sectores productivos:**

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Grabador-verificador de datos.

Auxiliar de archivo.

Auxiliar de oficina.

Operador documental.

Auxiliar de digitalización.

**Formación asociada: (330 horas)**

**Módulos Formativos:**

**MF0973\_1:** Grabación de datos. (90 horas)

**MF0974\_1:** Tratamiento de datos, textos y documentación. (120 horas)

**MF0971\_1:** Reproducción y archivo. (120 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA**

**Nivel: 1**

**Código: UC0973\_1**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

**RP1:** Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.

**CR1.1** Las acciones diarias de grabación —previas, durante y posteriores— se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.

**CR1.2** La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

**CR1.3** Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

**CR1.4** El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

**CR1.5** La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

**CR1.6** Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.

**CR1.7** Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.

**CR1.8** La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

**CR1.9** La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

**CR1.10** El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

**CR1.11** Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

**RP2:** Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

**CR2.1** Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.

**CR2.2** Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo

tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.3 La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.

CR2.4 Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.

CR2.5 Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.6 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado —teclas de función, combinación de teclas u otras— se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.7 Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.

CR2.8 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.

CR3.2 Los datos y textos grabados se verifican, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.

CR3.4 La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.

CR3.6 El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.

CR3.7 Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización.

#### Productos y resultados:

Datos y textos grabados sin inexactitudes, limpios, organizados y presentados en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Integración de la propia actividad en las del grupo de trabajo. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad y eficiencia.

#### Información utilizada o generada:

Directrices, manual de la organización —normativa de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—, del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS Y TEXTOS, Y CONFECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Nivel: 1

Código: UC0974\_1

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Tratar documentos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos o presentaciones, a fin de ajustar los formatos de forma rigurosa, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas de imagen corporativa.

CR1.1 La información a transcribir se comprueba, a través de las herramientas de búsqueda, que no está guardada en otro documento, archivo o ubicación, evitando duplicidades.

CR1.2 El documento a transcribir se crea nombrándolo de forma fácilmente identificable y clasificable, a partir de plantillas disponibles en su caso, con el formato y en el lugar requerido, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de su rápida localización —terminal del usuario, red u otros—.

CR1.3 Los formatos de las páginas se establecen, definiendo los márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros, y ajustándose a los originales.

CR1.4 Los formatos y estilos de los caracteres empleados en el documento se ajustan al original, definiendo el tipo, tamaño y color de la letra, espacios entre caracteres, estilo, efectos especiales u otros.

CR1.5 Los formatos de los párrafos se adecuan a los del original en cuanto a su alineación, sangría, numeración, viñetas, interlineados, tabulaciones, bordes, sombreados u otras características de los mismos.

CR1.6 Las ilustraciones de los documentos —imágenes, dibujos, cuadros de texto, gráficos, expresiones matemáticas, diagramas u otros— se insertan en la posición adecuada, ajustando sus características a los originales y siguiendo las normas de imagen corporativa.

CR1.7 La corrección de los documentos se comprueba a través de las herramientas informáticas disponibles, modificándolos, en su caso, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.8 La impresión de los documentos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido y los protocolos de las impresoras instaladas, asegurando la calidad en cuanto a distribución del texto, numeración, orden y orientación de las páginas, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Elaborar tablas y gráficos según la documentación aportada, utilizando aplicaciones informáticas de hoja de cálculo u otras, con el fin de obtener los resultados esperados en base a las instrucciones recibidas.

CR2.1 Los formatos de las hojas se establecen en función de la documentación aportada y las instrucciones recibidas.

CR2.2 Las hojas de cálculo a elaborar se crean, clasificándolas con nombres fácilmente identificables y clasificables, y guardándolas en el formato y en el lugar —terminal del usuario, red u otros— requerido.

CR2.3 Los datos transcritos se presentan utilizando los formatos de caracteres, celdas y rangos, así como los tipos de datos —texto, numérico, fecha, hora, u otros— de forma correcta, teniendo en cuenta el objeto del documento.

CR2.4 Las fórmulas y funciones básicas empleadas en las hojas de cálculo se utilizan con precisión, comprobando los resultados obtenidos.

CR2.5 Los gráficos estándar obtenidos, en su caso, se insertan con el formato, color y un título representativo, utilizando los rangos de datos precisos con el fin de visualizar los datos de la hoja de cálculo de forma exacta, rápida y clara.

CR2.6 Los datos integrados en las hojas de cálculo se organizan ordenándolos y filtrándolos con las herramientas informáticas adecuadas, asegurando su manejabilidad.

CR2.7 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades adecuadas para su posterior impresión.



CR2.8 Las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización se aplican con rigurosidad, estableciendo las contraseñas y controles de accesos precisos en las celdas, hojas y libros convenientes.

RP3: Obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas disponibles, para transmitirlos a destinatarios internos con eficacia en el formato, cantidad y calidad requeridos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas de protección medioambiental.

CR3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.

CR3.2 Las opciones de impresión —número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja, otras— se configuran de acuerdo con las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

CR3.3 La impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros, se realiza utilizando los elementos de impresión de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR3.4 La documentación recuperada y/o elaborada se imprime con precisión a través de las correspondientes aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos disponibles, respondiendo a solicitud.

CR3.5 Los documentos requeridos se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, otros—, número, plazo y procedimiento establecidos.

CR3.6 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de impresión se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR3.7 Las aclaraciones necesarias ante las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, los recursos necesarios o, en su caso, la reposición de los equipos de impresión se solicitan a los responsables designados de manera asertiva, expresando de forma clara y precisa las razones que justifican la petición y eligiendo el momento y condiciones favorables.

CR3.8 La comunicación interpersonal efectiva en la actividad de obtención y transmisión de documentos e información se realiza, cuando proceda, de forma clara y concisa, con asertividad y respeto hacia los demás, asegurando la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación.

CR3.9 Las incidencias surgidas en el desarrollo de la actividad se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control de sus propias emociones, solicitando o aportando las aclaraciones oportunas que faciliten su resolución.

CR3.10 Las utilidades de mensajería informática interna disponibles se utilizan de acuerdo con sus manuales de uso, transmitiendo los documentos requeridos, y asegurando su recepción.

CR3.11 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información obtenida y transmitida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: redes informáticas sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopadoras, fax, impresoras, y consumibles de oficina. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

#### Productos y resultados:

Información y documentación remitida correctamente cumpliendo plazos de entrega. Documentación transcrita y presentada con ausencia de errores, pulcritud y ordenada. Información actualizada y obtenida en bases de datos. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Aplicación de

criterios de confidencialidad, seguridad y custodia de documentación e información.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a: derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales de: estilo, procedimiento interno, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: Boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

Nivel: 1

Código: UC0971\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.

CR1.1 Los equipos de reproducción —fotocopadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

CR1.4 Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.

CR1.5 Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.

CR1.6 Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad, se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

CR1.7 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

RP2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

CR2.2 Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.

CR2.3 El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR2.4 Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.

CR2.5 Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.

CR2.6 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.7 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial, se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.

CR2.8 La información archivada en soporte convencional, se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.9 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

CR2.10 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

CR3.1 La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.

CR3.3 Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.

CR3.4 La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica, siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.

CR3.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP4: Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.

CR4.1 Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos, se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan, aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia, de la información utilizada o generada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

CR5.1 Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.

CR5.2 Los medios de reprografía existentes —fotocopadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía, se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes, para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas, se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CR6.2 Los materiales necesarios para la encuadernación, se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CR6.3 La documentación se organiza, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CR6.4 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.

CR6.5 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.

CR6.6 La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.7 El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos, por el superior y la organización.

RP7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

CR7.1 Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.

CR7.2 La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos, se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.4 El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Archivos convencionales, soportes informáticos y convencionales. Equipos de reprografía: fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, multicopistas, otros. Mesa de montaje. Materiales y útiles de impresión, reproducción y encuadernación funcional: papel, cartulina, canutillos, otros. Cizallas. Perforadoras.

**Productos y resultados:**

Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Fotocopias, grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados de modo completo, con calidad de imagen no inferior al documento original. Documentos encuadernados —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otros—. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Aplicación de normas de sostenibilidad.

**Información utilizada o generada:**

Directrices, manuales de procedimiento de la organización —normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros—, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad y acceso electrónico y laboral. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de: procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar —copias u originales—. Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario.

**MÓDULO FORMATIVO 1: GRABACIÓN DE DATOS****Nivel: 1****Código: MF0973\_1**

**Asociado a la UC: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos —planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros—.
- CE1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.
- CE1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos.
- CE1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.5 Describir las posiciones correctas que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad y salud e higiene postural.
- CE1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en la grabación de datos.
- CE1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados de la actividad de grabación de datos:
- Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificados.
  - Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
  - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.

- C2: Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.
- CE2.1 Describir las principales funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.
- CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos tipo identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.
- CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.
- CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.
- CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos tipo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:
- Especificar el objetivo y contenido fundamental de las instrucciones de trabajo.
  - Identificar las actividades de grabación y los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
  - Describir las pautas de actuación personal fundamentales para la integración en el grupo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
  - Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
  - Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización de las actividades de grabación.
  - Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación profesional.
  - Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación.
- C3: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.
- CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido.
- CE3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- CE3.3 Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado.
- CE3.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.
- CE3.5 Transcribir textos complejos propuestos —fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros—, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado extendido.
- CE3.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados.
- CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:
- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
  - Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado.
  - Utilizar con rapidez y precisión las teclas auxiliares.
  - Grabar dictados con precisión para agilizar la consecución de velocidad.
  - Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento sobre datos en lenguas propias o extranjeras.
  - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

C4: Grabar datos de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado numérico, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE4.1 Identificar la composición y estructura de un teclado numérico.

CE4.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE4.3 Explicar la técnica mecanográfica y las diferencias de configuración del teclado numérico.

CE4.4 Transcribir tablas de datos numéricos con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.

CE4.5 Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: Posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.

CE4.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas tablas de datos numéricos complejas en diferentes aplicaciones informáticas:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
- Utilización de las teclas auxiliares.
- Desarrollar una destreza suficiente para no superar un nivel de error del cinco por ciento.

C5: Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CE5.1 Describir todas las actividades necesarias para la verificación de datos y explicar la secuencia lógica de las operaciones.

CE5.2 Explicar los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores mecanográficos.

CE5.3 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE5.4 Identificar los signos estandarizados de corrección de errores mecanográficos.

CE5.5 Explicar las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.

CE5.6 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en el registro de la documentación a grabar.

CE5.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos:

- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.
- Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.
- Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.
- Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.
- Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.
- Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.
- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.
- Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos a grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2 y C5 respecto a todos sus CE y C4 respecto a CE4.4 y CE4.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

**Contenidos:**

**1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales**

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de diversos terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: Prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos.

Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: Adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

**2. La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos**

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: El espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

**3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos**

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante.

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

**4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos**

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos.

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado numérico. Teclas de funciones y de movimiento del cursor: Corrección de errores.

Transcripción de tablas de datos.

**5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados**

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación. División de palabras.

Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

**Requisitos básicos del contexto formativo:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: TRATAMIENTO DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTACIÓN**

**Nivel: 1**

**Código: MF0974\_1**

**Asociado a la UC: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Resolver contingencias elementales de desconexión del equipamiento informático en condiciones de seguridad.

CE1.1 Explicar las funciones básicas de los equipos informáticos a través de los manuales y guías de usuario de los equipos disponibles.

- CE1.2 Identificar los componentes de conexión del equipamiento informático.
- CE1.3 Describir los riesgos profesionales derivados de la conexión y desconexión del equipamiento informático, y sus equipos de protección.
- CE1.4 Asumir el compromiso de cuidar los equipos, en los procesos de mantenimiento elemental del equipamiento informático, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE1.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan distintos elementos del equipamiento informático:
- Detectar el elemento desconectado en función de la anomalía indicada.
  - Ajustar los conectores implicados en función del tipo de terminal, conectado o desconectado, resolviendo las contingencias observadas.
  - Cumplir las medidas de seguridad necesarias para realizar las operaciones de conexión o desconexión en modo seguro.
  - Utilizar los equipos de protección de riesgos de acuerdo con los conectores y terminales implicados.
- C2: Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, con destreza en la transcripción de documentos simples y elementales, obteniendo copias exactas, e insertando objetos.
- CE2.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición.
- CE2.2 Identificar las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- CE2.3 En casos prácticos suficientemente caracterizados de transcripción de documentos utilizando el procesador de texto:
- Abrir y cerrar procesadores de texto.
  - Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso.
  - Configurar las distintas páginas del documento ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas —márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros—.
  - Transcribir los documentos con exactitud y con la destreza adecuada, aplicando los formatos y estilos de texto, tablas indicadas, o sobre las plantillas predefinidas.
  - Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información.
  - Localizar las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con el sistema informático, ya sea manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación —corrector ortográfico u otros—.
  - Integrar objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados.
  - Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada.
  - Realizar la impresión de los documentos transcritos.
  - Utilizar las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- C3: Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática.
- CE3.1 Identificar distintos procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones
- CE3.2 Explicar las ventajas de la escucha efectiva en la actuación profesional y de la utilización de las técnicas de asertividad aplicables a la recepción de instrucciones y a la entrega personal de documentos.
- CE3.3 Diferenciar las estrategias y actitudes personales y profesionales adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega personal de documentos.
- CE3.4 Valorar la importancia de la entrega de la documentación en el plazo, procedimiento y formato establecidos.
- CE3.5 Explicar la estructura y funciones de las utilidades de mensajería informática interna, diferenciando las distintas opciones de entrega en relación con la importancia, seguridad y urgencia del documento.
- CE3.6 Valorar la importancia de la aplicación de los principios de seguridad y confidencialidad en la transmisión y entrega de documentos.
- CE3.7 En supuestos prácticos de simulación en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre transmisión de documentos de trabajo a través de entrega personal y unas instrucciones dadas:
- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
  - Aplicar las habilidades de escucha efectiva en la recepción de las instrucciones.
  - Aplicar las pautas de actuación personal y profesional en la entrega de la documentación requerida.
  - Comprobar que los documentos son los dirigidos al destinatario y que la entrega se realiza en plazo.
  - Comprobar que la identidad de la persona a la que se entregan los documentos corresponde con el destinatario o persona autorizada según procedimiento.
  - Aplicar, en su caso, las técnicas y actitud adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega de la documentación.
  - Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
  - Evaluar las simulaciones identificando los valores éticos personales y profesionales evidenciados así como las posibilidades de mejora en la actuación personal y profesional de los intervinientes.
- CE3.8 En supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre transmisión de documentos de trabajo a través de utilidades de mensajería informática interna, siguiendo unas instrucciones de trabajo establecidas:
- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
  - Adjuntar el documento o documentos utilizando las opciones específicas de búsqueda y selección.
  - Enviar el mensaje comprobando que el documento ha sido adjuntado y es el requerido, otorgándole la importancia, urgencia, comprobación de recepción u otras, con los comandos correspondientes, según instrucciones.
  - Comprobar que el mensaje y la documentación han sido recibidos por el destinatario a través de las utilidades de mensajería interna, según instrucciones.
  - Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
- C4: Utilizar las funciones básicas necesarias de aplicaciones de presentación gráfica, introduciendo y actualizando datos en presentaciones sencillas de documentación e información.
- CE4.1 Identificar las utilidades básicas de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus funciones.
- CE4.2 Diferenciar las aplicaciones de presentación gráfica en función de los resultados finales.
- CE4.3 En casos prácticos debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración de documentación:
- Guardar las presentaciones en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso.
  - Utilizar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
  - Introducir y modificar datos en presentaciones que se adecuen a la información facilitada.
  - Modificar y eliminar presentaciones con exactitud y destreza.
  - Introducir y modificar los gráficos y otros objetos aportados.
  - Corregir los errores cometidos al introducir o reutilizar la información.
  - Localizar los errores e inexactitudes producidas en las presentaciones, proponiendo distintas alternativas.
  - Imprimir las presentaciones configurando las diferentes opciones en función de la información facilitada.
  - Utilizar las funciones y utilidades de aplicaciones de presentación gráfica que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- C5: Utilizar las funciones básicas necesarias de la hoja de cálculo con exactitud, elaborando tablas y gráficos estándar.

*CE5.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de la hoja de cálculo.*

*CE5.2 Diferenciar el uso de los diferentes formatos que se dan en una aplicación informática de hoja de cálculo.*

*CE5.3 Identificar la estructura necesaria para formular funciones básicas.*

*CE5.4 Distinguir los elementos que integran los distintos tipos de representación gráfica.*

*CE5.5 Distinguir los diferentes criterios de ordenación y filtrado de datos.*

*CE5.6 En casos prácticos suficientemente caracterizados, de utilización de hojas de cálculo:*

- Abrir y cerrar hojas de cálculo.
- Agrupar hojas de cálculo por el contenido de sus datos en libros.
- Guardar la hoja de cálculo en el formato y dirección facilitados, nombrándolas significativamente para su posterior acceso.
- Utilizar los formatos adecuados al tipo de información aportada.
- Aplicar fórmulas y funciones sencillas en las celdas, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Confeccionar gráficos sencillos a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el formato adecuado, de acuerdo con la actividad a desarrollar.
- Ordenar y filtrar los datos incluidos en una hoja de cálculo aplicando los criterios requeridos.
- Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada.
- Utilizar las funciones y utilidades de la hoja de cálculo que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones recibidas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.5 y C3 por su propia naturaleza.

#### **Contenidos:**

#### **1. Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático**

Componentes y periféricos de los equipamientos informáticos.  
Conectores del equipamiento informático.  
Tipos de consumibles en los equipamientos informáticos.

#### **2. Transcripción de documentación con procesadores de texto**

Estructura y funciones de un procesador de texto.  
Gestión de documentos en procesadores de textos.  
Aplicación de formato a documentos.  
Utilización de plantillas.  
Edición de textos y tablas.  
Inserción de objetos.  
Configuración e impresión de textos.

#### **3. Utilización de presentación gráfica con aplicaciones informáticas**

Estructura y funciones de la aplicación.  
Gestión de presentaciones gráficas.  
Introducción, modificación y eliminación de datos.  
Inserción de objetos.  
Configuración e impresión de presentaciones gráficas.

#### **4. Elaboración de documentación con hojas de cálculo**

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.  
Gestión de documentos de hojas de cálculo.  
Aplicación de formato a las hojas de cálculo.  
Utilización de fórmulas y funciones sencillas.  
Edición de hojas de cálculo.  
Inserción y configuración de gráficos.  
Configuración e impresión de hojas cálculo.

#### **5. Transmisión interna de información y documentación en las organizaciones**

Actitud personal y profesional en la recepción de instrucciones de trabajo.  
Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación.  
Procedimientos internos para la transmisión de la información y documentación.  
Utilidades de la mensajería informática en la transmisión de documentos.

La entrega personal de documentos: El feed-back y la escucha efectiva.

La comunicación asertiva.

Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante incidencias en la entrega.

Comportamientos y señales básicas de control emocional.

Confidencialidad, seguridad y custodia en la transmisión.

#### **Requisitos básicos del contexto formativo:**

#### **Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

#### **Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO**

**Nivel: 1**

**Código: MF0971\_1**

**Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.
- CE1.1 Identificar las funciones básicas de un sistema operativo en un entorno de red.*
- CE1.2 Determinar los principios de organización de los sistemas operativos a través de los diferentes archivos y carpetas que lo integran, utilizando esquemas en función de su jerarquía.*
- CE1.3 Diferenciar entre las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo y el resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.*
- CE1.4 Explicar las prestaciones fundamentales del sistema operativo que permiten buscar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.*
- CE1.5 Distinguir las funciones básicas de los sistemas operativos en la gestión de archivos y carpetas.*
- CE1.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización del sistema operativo:*
- Crear carpetas identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación.
  - Cambiar el nombre de una carpeta de acuerdo con las indicaciones recibidas.
  - Seleccionar los archivos y documentos que contienen las carpetas utilizando las teclas adecuadas en caso necesario.
  - Realizar copias y movimientos de archivos, documentos y/o carpetas a otras ubicaciones.
  - Establecer contraseñas de archivos.
  - Realizar búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa, de acuerdo con los criterios establecidos.
  - Realizar copias de seguridad de los archivos y documentos.
  - Eliminar carpetas y archivos.
- C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- CE2.1 Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación.*
- CE2.2 Describir las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.*
- CE2.3 Identificar las prestaciones de una aplicación informática que realice copias de seguridad.*

- CE2.4 Distinguir entre los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos.
- CE2.5 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.
- CE2.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona documentación tipo:
- Identificar los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.
  - Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
  - Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras.
  - Organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.
  - Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.
- CE2.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema de archivo disponible:
- Aplicar los procesos administrativos de archivo —clasificación, codificación, prearchivo, archivo— gestionando y organizando la documentación en archivos físicos en papel o a través de procedimientos informáticos.
  - Aplicar los procesos de control y seguimientos de documentos prestados cumplimentando los formularios correspondientes.
- CE2.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación archivada.
- C3: Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.
- CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- CE3.2 Precisar los útiles de acceso de archivos, de acuerdo con distintas circunstancias ambientales.
- CE3.3 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos.
- CE3.4 En un supuesto práctico de simulación convenientemente caracterizado, de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo:
- Describir la mecánica para el control de documentos.
  - Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.
  - Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.
  - Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
  - Relacionar los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.
- C4: Utilizar las funciones básicas de bases de datos necesarias, introduciendo, ordenando, consultando y presentando información de forma actualizada.
- CE4.1 Identificar las funciones básicas de una base de datos.
- CE4.2 Distinguir los diferentes objetos de una base de datos en cuanto a sus características y utilidades.
- CE4.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- CE4.4 En casos prácticos suficientemente caracterizados y mediante el uso de una aplicación informática de base de datos:
- Abrir y cerrar una base de datos.
  - Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.
  - Filtrar y ordenar la información según las instrucciones facilitadas.
  - Obtener los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.
  - Archivar la información y realizar copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado.
  - Imprimir tablas, consultas e informes configurando de acuerdo con lo solicitado las opciones de impresión.
  - Aplicar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.
- C5: Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros—, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.
- CE5.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.
- CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.4 Diferenciar los distintos recursos consumibles —tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros— en función de los equipos de reproducción e informáticos.
- CE5.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE5.6 En un supuesto práctico de simulación, relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos y encuadernación funcional:
- Poner a punto y limpiar las máquinas.
  - Detectar pequeñas averías mecánicas solucionando, si es posible, las contingencias observadas.
  - Aprovisionar con los materiales necesarios las máquinas.
  - Realizar las pruebas de funcionamiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.
  - Realizar labores de mantenimiento básico de los equipos informáticos y de oficina.
  - Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.
  - Tomar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro.
  - Utilizar los equipos de protección de acuerdo con los conectores y terminales implicados.
- C6: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.
- CE6.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.
- CE6.2 Explicar la utilidad de las diferentes máquinas empleadas en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión a través de catálogos y guías de usuario.
- CE6.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: Reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.
- CE6.4 Identificar los distintos tipos de documentos en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato preciso de acuerdo con los diferentes tipos de reproducción.
- CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros—.
- CE6.6 Distinguir los distintos tipos de formatos de papel que más se utilizan en una oficina de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.
- CE6.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias físicas:
- Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.
  - Fotocopiar cuadernillos a doble hoja “borrando” el surco negro central lo mejor posible.
  - Fotocopiar documentos por “las dos caras” para conformar cuadernillos idénticos a los originales.
  - Fotocopiar documentos realizando las ampliaciones y reducciones necesarias.
  - Fotocopiar e imprimir ampliando o reduciendo los documentos originales en función del tipo de documento.
  - Reducir el número de copias en formato papel aplicando criterios de sostenibilidad.
  - Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.
- CE6.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias digitales:

- Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados para evitar duplicidades.
- Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, y referenciándolos, en su caso, a los campos indicados.
- Comprobar que la resolución de los documentos electrónicos escaneados se corresponde con la requerida.
- Comprobar que el documento digitalizado está completo, es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.
- Recuperar los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior.
- Duplicar documentos digitalizados en los soportes proporcionados.

C7: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.

*CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación y los criterios de ordenación más apropiados.*

*CE7.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional —guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras—, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.*

*CE7.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales —canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros— utilizados en la encuadernación funcional.*

*CE7.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.*

*CE7.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.*

*CE7.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.*

*CE7.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y los medios de encuadernación funcional disponibles:*

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional.
- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.
- Utilizar la cizalla u otros útiles análogos realizando distintos cortes de papel con precisión, observando las medidas de seguridad correspondientes.
- Utilizar la máquina de perforar papel de forma correcta.
- Encuadernar en sus diversas formas —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras— la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.
- Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme a su naturaleza.
- Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.
- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C4, C5, C6 y C7 respecto a todos sus CE.

**Contenidos:**

#### 1. Utilización básica de los sistemas operativos habituales

Gestión de archivos y carpetas: Elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones básicas de exploración y búsqueda.

Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.

Intercambio de información: Intercambio estático, incrustar y vincular.

Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.

#### 2. Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa

El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.

Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.

Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.

Mantenimiento del archivo físico e informático: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Seguimiento, almacenamiento, conservación y expurgo de documentos.

Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

#### 3. Actualización y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de una base de datos.

Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Búsquedas sencillas de datos.

Configuración e impresión de informes.

Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

#### 4. Utilización de equipos de reprografía

Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.

Identificación de incidencias elementales en equipos de reprografía.

Funcionamiento de los equipos de reprografía —fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros—.

Utilización de software de digitalización de documentos.

Obtención de copias en formato documental y/o digital.

Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.

Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.

Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

#### 5. Encuadernación funcional

Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.

Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.

Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional en condiciones de seguridad.

Eliminación de residuos respetando la normativa.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

#### ANEXO CCCVII

#### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Familia Profesional:** Administración y Gestión

**Nivel:** 2

**Código:** ADG307\_2

##### Competencia general:

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de



actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

**Unidades de competencia:**

**UC0975\_2:** Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

**UC0976\_2:** Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

**UC0973\_1:** Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

**UC0978\_2:** Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

**UC0977\_2:** Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

**UC0233\_2:** Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Entorno profesional:**

**Ámbito profesional:**

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

**Sectores productivos:**

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Auxiliar administrativo con tareas de atención al público.

Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.

Auxiliar administrativo comercial.

Recepcionista.

Operador de atención telefónica.

**Formación asociada: (570 horas)**

**Módulos Formativos**

**MF0975\_2:** Técnicas de recepción y comunicación. (90 horas)

**MF0976\_2:** Operaciones administrativas comerciales. (150 horas)

**MF0973\_1:** Grabación de datos. (60 horas)

**MF0978\_2:** Gestión de archivos. (60 horas)

**MF0977\_2:** Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente. (90 horas)

**MF0233\_2:** Ofimática. (120 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: RECEPCIONAR Y PROCESAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS**

**Nivel: 2**

**Código: UC0975\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

**RP1:** Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.

CR1.1 El tratamiento a las visitas de clientes o de público en general, notificadas con anticipación a la recepción, se personaliza adaptándolo a las instrucciones proporcionadas, y de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, utilizando los medios adecuados —agenda, consulta interna, otros— y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.

CR1.3 Las ausencias o imposibilidad de recepción por miembros de la organización se justifican de acuerdo a las instrucciones recibidas, con cortesía, amabilidad y transmitiendo con exactitud los mensajes recogidos a los interesados en el plazo adecuado.

CR1.4 Los clientes o público en general se orientan y/o acompañan con diligencia al lugar de encuentro preciso y,

si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo de la organización, indicando el motivo de su presencia.

CR1.5 El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario se identifican, ante demandas de información, o instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, con exactitud, personalizando su tratamiento.

CR1.6 Las peticiones o demandas de visitas —localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización— se atienden con prontitud y eficiencia, proporcionando las soluciones más satisfactorias.

CR1.7 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación —folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras— se mantienen en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.8 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

**RP2:** Canalizar las comunicaciones orales —telefónicas o telemáticas—, internas o externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.

CR2.1 Las llamadas telefónicas o telemáticas se reciben, aplicando criterios de atención telefónica —sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, otros— y de acuerdo al protocolo establecido —identificación personal y organizativa, u otros—.

CR2.2 Las llamadas telefónicas o telemáticas se filtran, si procede, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados —agenda, consulta interna, otros— y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.

CR2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican con cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.

CR2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios siguiendo el protocolo de la organización y utilizando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas —identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, u otros—.

CR2.5 Las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas —número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, otras—, establecidos por la organización, se aplican con rigor ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.

CR2.6 Los cargos y departamentos o áreas de los demandantes o destinatarios se identifican, ante peticiones o instrucciones de información de miembros de la propia organización, con exactitud, personalizando su tratamiento.

CR2.7 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos —localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización— se atienden con agilidad y eficiencia, proporcionando las soluciones más satisfactorias.

CR2.8 Las llamadas relativas a solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, se registran clasificando a los solicitantes de acuerdo con las instrucciones de la organización, confirmándolas con tiempo suficiente mediante los procedimientos establecidos.

CR2.9 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se realizan eficazmente a través de las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización o Administración Pública.

CR2.10 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

**RP3:** Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas —documentos y/o correspondencia convencional o electrónica— y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.

CR3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas —documentación oficial, correo convencional, electrónico, fax, burofax u otras— se comprueban identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.

CR3.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir —destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros— se verifican con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR3.3 Las reproducciones, cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales necesarias se realizan, con anterioridad al registro conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.

CR3.4 La documentación, correspondencia convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida, se registra conforme a las normas internas a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización o Administración Pública.

CR3.5 Los sobres se conservan, en aquellos casos en los que aporten datos significativos que no figuren en la documentación —medio de verificación de registro postal, datos de destino, otros—.

CR3.6 La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye a través de los canales convencionales y/o telemáticos establecidos por la organización o Administración Pública, haciéndose llegar a su destinatario o departamento, con rapidez y exactitud.

CR3.7 La información contenida en los manuales de procedimiento o de imagen corporativa —calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, producción u otros— se distribuye y, en su caso, se adapta al destinatario para su difusión verificando su recepción.

CR3.8 La tramitación de los accesos a la información se realiza procesando las solicitudes establecidos por la organización o Administración Pública, y recogiendo las autorizaciones precisas.

CR3.9 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la organización —foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado— se revisan periódicamente canalizando su procesamiento y respuesta necesaria.

CR3.10 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.

RP4: Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

CR4.1 Los medios y soportes —tipo y calidad de papel, discos, impresos, modelos de documentos establecidos, u otros— precisos para redactar y cumplimentar los documentos se seleccionan de acuerdo con el objetivo y tipología del documento, oficial o privado.

CR4.2 Las especificaciones del manual de comunicación corporativa —estilos, estructura, imagen, logotipo u otras— de la organización o Administración Pública, se aplican y revisan en todos los documentos o impresos transmitiéndose la mejor imagen.

CR4.3 Los documentos de las comunicaciones escritas —documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos u otros— se redactan con la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua propia utilizada, y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales, protocolo y formato establecido.

CR4.4 Los formularios e impresos de gestión habituales en la organización o Administración Pública —solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, u otros— se cumplimentan con exactitud y pulcritud en los formatos establecidos.

CR4.5 Los documentos se redactan y/o cumplimentan de acuerdo con los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información establecidos.

CR4.6 La documentación elaborada se verifica y se revisa subsanándose los errores y controlándose el cumplimiento de las normas de calidad establecidas.

#### Contexto profesional:

##### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes — CRM—, software de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales y soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones.

##### Productos y resultados:

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, superiores jerárquicos, miembros de su equipo, otros. Aplicación del protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos. Documentación elaborada: documentos oficiales y comerciales; faxes; impresos de gestión interna; informes; mailings, notificaciones internas y externas. Documentación e información correctamente registrada, ordenada y enviada al órgano o departamento correspondiente, interno o de la Administración Pública. Información codificada y de acceso restringido. Aseguramiento de la búsqueda de información: importación y exportación en la Red —intranet o Internet— de información solicitada. Desarrollo y aplicación de habilidades de comunicación, y técnicas de venta. Prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad.

##### Información utilizada o generada:

Organigrama de la empresa. Legislación relativa a la protección de datos y al uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Manuales de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la Red —intranet o Internet—. Boletines oficiales. Revistas del sector. Diccionario y manual de ortografía y gramática, convencional o electrónico, de la lengua oficial utilizada. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Catálogo de productos y servicios.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO COMERCIAL

Nivel: 2

Código: UC0976\_2

##### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se cumplen de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de cliente y canal utilizado —presencial, on line, off line—.

CR1.2 La información necesaria del cliente se recaba, incluyendo datos de contacto, para la gestión personal del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar al cliente se obtiene con agilidad, recurriendo a las fuentes informáticas o convencionales disponibles — CRM, archivos u otras—, o a las personas adecuadas dentro de la organización.

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.

CR1.5 Las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente se formulan, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.

CR1.6 La información comercial relevante y oportunidades de negocio se transmiten en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.

CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página Web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros ele-

- mentos de comunicación institucional, se asesora al cliente, empleando, si procede, las aplicaciones on line/off line, y de aquellas promociones que puedan interesarle.
- CR1.8 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.
- RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.
- CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, se actualizan periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.
- CR2.2 Los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, se actualizan con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.
- CR2.3 Los ficheros e información —datos de identificación, operaciones, otras— de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, se identifican convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
- CR2.4 La información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, se registra siguiendo los procedimientos de la organización.
- CR2.5 La información facilitada por el cliente para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.
- CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, se obtienen de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos —productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros—.
- CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.
- RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.
- CR3.1 El proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados se selecciona según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.
- CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta —presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros— se seleccionan con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.
- CR3.3 Las especificaciones del pedido —tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, otros— se cumplimentan con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.
- CR3.4 En la documentación cumplimentada se comprueba que los datos —NIF, CIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros— corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.
- CR3.5 Los documentos formalizados se comprueban con los precedentes —presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo— o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.
- CR3.6 La documentación formalizada se comprueba verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.
- CR3.7 La normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información se cumple con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.
- RP4: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.
- CR4.1 La documentación de las operaciones de compra o venta, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida, se reclama por medios convencionales o telemáticos a los clientes o proveedores.
- CR4.2 Las incidencias detectadas —pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones u otros—, se transmiten oralmente o por medios telemáticos, de forma clara, concisa y con prontitud al cliente, proveedor y/o al inmediato superior, si procede.
- CR4.3 Los datos relevantes de las incidencias detectadas —departamento, cliente, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros— se registran, junto a las causas identificadas, en documentos o partes de incidencias, convencionales o informáticos, para su transmisión a quien proceda de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- CR4.4 Las incidencias detectadas se resuelven en el marco de su responsabilidad, o se indican alternativas de solución al cliente y/o proveedor manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.
- RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.
- CR5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban con los registrados en soporte manual o en las aplicaciones estándares de gestión y control de stocks de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.
- CR5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan en el soporte manual o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.
- CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo, solicitados por los diferentes departamentos, se entregan a través de informes por canales convencionales o informáticos de la organización, en los plazos establecidos.
- CR5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado, se actualizan en los correspondientes registros convencionales o informáticos.
- RP6: Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.
- CR6.1 La información obtenida mediante los diversos sistemas postventa —encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, u otros— se registran de forma organizada y precisa a través del sistema informático disponible.
- CR6.2 La documentación comercial y de posventa —formularios de venta, encuestas, reclamaciones, otras— recibidas se organiza clasificándose y archivándose de acuerdo con los criterios internos.
- CR6.3 La información de los instrumentos de fidelización —asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, otros— se registra de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.
- CR6.4 Las reclamaciones efectuadas por los clientes se receptionan facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo, en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas.
- CR6.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o CRM en su caso, archivándose y/o transmitiéndose las copias a los

departamentos o responsables adecuados de la organización.

CR6.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet —SSL—, sistemas de mensajería instantánea. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o CRM, de almacén, de facturación, gestión de compras. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáneres.

#### Productos y resultados:

Información procesada y transmitida a clientes, proveedores y/o empleados de la organización propia. Recepción de pedidos. Registro de compras y ventas de existencias en las aplicaciones informáticas específicas. Documentos oficiales o internos relacionados con las operaciones de compraventa de productos correctamente cumplimentados. Cartas comerciales. Propuestas de pedido. Albaranes. Facturas. Movimientos de compras, y ventas. Documentación e información registrada, archivada, codificada y de acceso restringido en bases de datos, hojas de cálculo. Partes de incidencias relacionadas con las operaciones de compra y venta de productos. Actividades administrativas en las operaciones de compra-venta realizadas de acuerdo con los estándares de calidad.

#### Información utilizada o generada:

Legislación de protección de datos, y de los servicios de las sociedades de información. Legislación fiscal y mercantil. Manuales de procedimiento interno. Información publicada en la Red. Catálogos de productos, materiales, servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Bases de datos de clientes y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Página Web.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA

Nivel: 1

Código: UC0973\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.

CR1.1 Las acciones diarias de grabación —previas, durante y posteriores— se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.

CR1.2 La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR1.3 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.4 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR1.5 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.6 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.

CR1.7 Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.

CR1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

CR1.9 La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR1.10 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.11 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

RP2: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.

CR2.2 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.3 La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.

CR2.4 Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.

CR2.5 Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.6 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado —teclas de función, combinación de teclas u otras— se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.7 Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.

CR2.8 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

RP3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o

mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.

CR3.2 Los datos y textos grabados se verifican, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.

CR3.4 La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.

CR3.6 El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.

CR3.7 Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización.

#### Productos y resultados:

Datos y textos grabados sin inexactitudes, limpios, organizados y presentados en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Integración de la propia actividad en las del grupo de trabajo. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad y eficiencia.

#### Información utilizada o generada:

Directrices, manual de la organización —normativa de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—, del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

Nivel: 2

Código: UC0978\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.

CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su correcta puesta en marcha y que se cumplen las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente comprobando todos los indicado-

res e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.3 La correcta conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación —luz, humedad, polvo y temperatura—.

CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos —etiquetas, archivadores, carpetas, separadores, u otros— se comprueban identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.

CR1.5 Los equipos ofimáticos se mantienen en condiciones operativas, con la periodicidad establecida, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los terminales, en caso necesario, siguiendo las normas internas y de respeto medioambiental.

CR1.6 La actualización de las aplicaciones informáticas se realiza, en su caso, de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.7 Las herramientas del sistema que permiten un mejor aprovechamiento se ejecutan con la periodicidad establecida por la entidad y, en todo caso, cuando el propio funcionamiento del sistema lo requiere.

CR1.8 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.9 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz siguiendo los procedimientos establecidos, y comprobando con la periodicidad establecida que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.

CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o temáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan mediante la utilización y/o creación de subcarpetas, facilitando así su recuperación y acceso.

CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los diferentes soportes de almacenamiento de la información se organizan utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR2.5 Los índices alfabético, temático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.

CR2.6 El movimiento o copia de los archivos o carpetas que han de contener la documentación se realiza con rapidez y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR2.7 La eliminación de los archivos o carpetas se realiza siguiendo el protocolo establecido supervisando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información, y respetando el medioambiente.

CR2.8 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen de acuerdo con los fallos detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR2.9 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos —on line, off line— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema o sus herramientas, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

- RP3: Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.
- CR3.1 La documentación para archivar se reproduce según criterios establecidos en papel o formato digital, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, de manera exacta, en las cantidades y tiempo exigido y, contrastándola con los originales mediante el procedimiento establecido.
- CR3.2 La documentación se registra a través de los soportes disponibles asignando los códigos establecidos que permitan su posterior localización aplicando los criterios de clasificación, por orden y prioridad, establecidos por la organización, a fin de certificar su existencia.
- CR3.3 El índice del archivo se utiliza de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.
- CR3.4 Los documentos en papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios electrónicos o convencionales a su disposición, aplicando los criterios y normas de protección de datos establecidos.
- CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.
- CR3.6 La documentación se custodia y actualiza periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad que establece la normativa interna o legal vigente.
- CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas al departamento y/o a la organización, o Administración Pública se permite de acuerdo con la normativa vigente y las normas internas establecidas.
- CR3.8 La autorización reglamentada ante requerimientos de documentación de uso restringido por miembros internos o externos a su ámbito de actuación se solicita supervisando la veracidad de la misma.
- RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizando su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma.
- CR4.1 Los diseños de las tablas y los formularios de introducción de datos, se crean utilizando los asistentes disponibles del SGBD en función de la información que se desea introducir y, en su caso, las instrucciones recibidas.
- CR4.2 Los datos del SGBD se ordenan y clasifican, indexándolos en su caso, según el criterio establecido por la organización, o el que resulte más adecuado para un rápido acceso a la información.
- CR4.3 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles, insertándolos con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas.
- CR4.4 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas, guardando siempre copia de la base de datos previa a la modificación.
- CR4.5 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad con la periodicidad establecida por la organización.
- CR4.6 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad requerido y accesos necesarios.
- CR4.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda —on line, off line— se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.
- RP5: Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad.

CR5.1 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, ante la falta de prestaciones preestablecidas para la obtención de la información requerida, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos —de acción o de selección—, y aplicando los criterios precisos.

CR5.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles —opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras—, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.3 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del SGBD.

CR5.4 La presentación de la información en informes o documentos no predeterminados en la aplicación se genera a partir de los asistentes disponibles, seleccionando los campos de tablas o consultas que la contienen, y organizándolos en función de los objetivos del informe.

CR5.5 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el SGBD se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.

CR5.6 La presentación de la información en informes o documentos con otras aplicaciones de gestión de documentación se genera a través de los asistentes disponibles, relacionando la base de datos con las mismas, creando en su caso vínculos actualizables.

CR5.7 Los documentos o informes generados se comprueban verificando la inexistencia de errores, y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.

CR5.8 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que se han establecido los accesos necesarios y el nivel de seguridad requerido.

CR5.9 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda —on line, off line— se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos ofimáticos —terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros—. Redes informáticas —Internet, intranet—. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema gestor de bases de datos, bases de datos, otras. Material de oficina. Formularios —solicitud de información, listados, impresos, otros—.

#### Productos y resultados:

Archivos organizados siguiendo las normas de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Informes elaborados con ausencia de errores, organizadamente presentados y estructurados. Información obtenida y transmitida de bases de datos en forma y plazo, y correctamente protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Documentación e información correctamente registrada, archivada. Búsquedas, importación y exportación en redes y en bases de datos. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales de procedimiento interno, manuales de estilo, manuales y archivos de ayuda del uso de equipos informáticos y de aplicaciones informáticas. Información publicada en la Red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, u otras. Formatos de diversos formularios e informes de recogida y presentación de información. Sistemas de codificación de la información.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**Nivel: 2**

**Código: UC0977\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

**RP1:** Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales, en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, transmitidas de forma oral con claridad en lengua extranjera estándar, para atender y satisfacer sus demandas, e informarse con cierto grado de seguridad.

CR1.1 Las instrucciones técnicas verbales claras y breves en el desarrollo de su actividad se interpretan con precisión evitando errores de comprensión y malentendidos.

CR1.2 Las grabaciones procedentes de llamadas telefónicas derivadas de su actuación profesional en relación con el cliente, con una pronunciación clara y estándar, se comprenden en su mayor parte, identificando el contenido de la información.

CR1.3 Los puntos principales de la información de carácter administrativo o comercial, transmitida por medios audiovisuales técnicos —videos, CD, DVD, u otros—, se comprenden sin dificultad, siempre que la pronunciación sea sencilla y clara.

**RP2:** Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.

CR2.1 La documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual —informes, correspondencia oficial y comercial en lengua estándar, notas internas o externas, folletos, instrucciones, manuales de software de gestión, pedidos, facturas, u otros— se interpreta satisfactoriamente, extrayendo y resumiendo la información relevante.

CR2.2 Los puntos esenciales procedentes de los documentos propios del sector —artículos, catálogos de productos y precios, folletos u otros— se localizan de forma precisa, resumiéndose y transmitiéndose con cierta confianza por los medios disponibles.

CR2.3 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas—, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR2.4 Las informaciones telemáticas y material audiovisual relacionados con las actividades administrativas de relación con el cliente, y articuladas de forma relativamente lenta y clara, se interpretan extrayendo los puntos esenciales, y tomando notas para su posterior utilización.

CR2.5 Las fuentes de información en lengua extranjera relacionadas con la actividad, aún siendo extensas, se supervisan, identificando su contenido, y detectando las informaciones relevantes.

CR2.6 Los artículos de prensa breves se interpretan localizando con facilidad y rapidez la información específica y relevante requerida.

CR2.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones *on line* se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

**RP3:** Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

CR3.1 Las comunicaciones orales —descripciones, grabaciones o lecturas— de forma presencial, telefónica y telemática se adecuan al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua —normas de cortesía, cultura u otras—.

CR3.2 Las presentaciones en la recepción de visitas se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma.

CR3.3 La información profesional —sobre productos u otros aspectos conocidos de la organización— o social —trans-

portes, alojamiento, visitas turísticas u otras—, habituales o predecibles, se expresan en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.

CR3.4 Las grabaciones telefónicas o telemáticas de información a clientes internos y externos, se realizan expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento con claridad, razonable fluidez y corrección.

**RP4:** Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.

CR4.1 Las comunicaciones escritas se adecuan al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua —normas de cortesía, cultura, usos, actitudes u otras—.

CR4.2 Las comunicaciones habituales, rutinarias y no rutinarias —cartas comerciales repetitivas, informes breves, faxes, correos electrónicos, peticiones de información, notas sencillas, u otras— se redactan con coherencia discursiva, transmitiendo información relevante, con el léxico, estructuras y presentación adecuados al tipo de comunicación.

CR4.3 La cumplimentación de formularios y documentos administrativos de comunicación o información, o de las operaciones de compraventa —catálogos de productos, pedidos, albaranes, facturas, reclamaciones, otros—, se ajusta a criterios de coherencia gramatical, identificando y transmitiendo la información requerida.

CR4.4 Los informes requeridos en lengua extranjera por clientes, internos o externos, relacionados con las gestiones administrativas —solicitud de información, atención en el servicio postventa, otras—, se realizan a través de redacciones cortas y sencillas, descripciones detalladas y, en su caso, ofreciendo su opinión sobre los hechos con cierta seguridad.

CR4.5 Las traducciones inversas de documentos habituales de carácter administrativo o comercial, en lengua estándar, se realizan de forma literal, ajustándose razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

CR4.6 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas—, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

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

**RP5:** Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

CR5.1 Las comunicaciones orales en la recepción de visitas —identificación, presentación, tratamiento y atención al cliente, u otras—, se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma, comprobando y confirmando la información, y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.

CR5.2 Las comunicaciones orales en la recepción de llamadas telefónicas se desarrollan con razonable fluidez, corrección y eficacia, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma en la atención telefónica, y solventando los problemas en la formulación de su discurso sin ayuda.

CR5.3 La recepción telefónica y presencial de pedidos de los clientes realizados en lengua estándar y de manera clara se atiende con eficacia, solicitando del interlocutor las aclaraciones oportunas.

CR5.4 En todas las comunicaciones orales, la información contextual y la información no verbal se utiliza de manera precisa identificando el significado de frases y palabras no habituales.

CR5.5 El significado de la información expresada sin claridad, o de manera poco comprensible, se confirma utilizando las expresiones adecuadas de la lengua utilizada, o

requiriendo la ayuda de las personas oportunas, dentro o fuera de la organización.

CR5.6 Las estrategias de expresión verbal se utilizan, ante interrupciones o problemas de comunicación, pidiendo confirmación de que se utiliza la forma correcta, reiniciando el discurso o corrigiendo expresiones que den lugar a malentendidos.

CR5.7 Las conversaciones con clientes, articuladas con claridad y desarrolladas en lengua estándar en la recepción de visitas y realización de presentaciones, solicitud de pedidos y petición de información, u otras situaciones relacionadas, se siguen sin dificultad, aún siendo largas, solicitando a los interlocutores las repeticiones y aclaraciones oportunas.

CR5.8 Los términos desconocidos durante las conversaciones de asuntos habituales o relacionados con la gestión de la relación con el cliente se identifican por el contexto, sin producir interrupciones en la conversación.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas de gestión comercial o CRM —diccionarios, traductores u otros—. Telefonía. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles, en lengua extranjera. Guías turísticas y catálogos de viajes en lengua extranjera. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopadoras, fax.

#### Productos y resultados:

Documentación sencilla y predecible —cartas comerciales u oficiales, faxes, correos electrónicos, notas breves, pedidos, albaranes, facturas, hojas de reclamaciones, u otros— propia del área de administración general, o compraventa, redactada en lengua extranjera, con exactitud y coherencia, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales básicas —recepción, atención y despedida de visitas, atención al cliente, recepción de quejas y reclamaciones, recepción y transmisión de mensajes, u otras— en situaciones predecibles con fluidez. Traducciones inversas de documentos sencillos. Adecuación sociolingüística a la cultura del interlocutor.

#### Información utilizada o generada:

Instrucciones, manual de la organización —normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—. Manuales en lengua extranjera de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Información de la empresa en lengua extranjera: catálogos de productos, folletos publicitarios, otros. Publicaciones y páginas Web diversas en lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos. Información en lengua extranjera publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación en lengua extranjera. Guías, tipos de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento y seguros de viaje, en lengua extranjera.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la Red —intranet o Internet—, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada —buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros—.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la Red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados —eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros— según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la Red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el



- lugar requerido —terminal del usuario, red u otros— y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.
- CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.
- CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.
- CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.
- CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos —encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros—, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.
- CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.
- CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.
- CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.
- CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido —terminal del usuario, red u otros—, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.
- CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.
- CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.
- CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.
- CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
- CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
- CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.
- CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.
- CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
- CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas —tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y vídeo, otros—, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
- CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.
- CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.
- CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.
- CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.
- RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.
- CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.
- CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos —sobres, etiquetas u otros documentos—, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.
- CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.
- CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.
- CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.
- CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.
- CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas —tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros—.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir —destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros— se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados —organizaciones, fechas, otras—, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvía si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —on line, off line— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos ofimáticos —terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros—. Redes informáticas —Internet, intranet—. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos —solicitud de información, requerimientos, otros—. Transparencias.

#### Productos y resultados:

Búsquedas de información en la red —interna o externa— y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes —archivos electrónicos, transparencias, otros—. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad

electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático —on line, off line— de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

### MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

Nivel: 2

Código: MF0975\_2

Asociado a la UC: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

*CE1.1 Diferenciar los tipos de organizaciones en función de su tamaño, actividad empresarial y constitución legal.*

*CE1.2 Identificar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo, explicando los flujos de información oral o escrita existentes entre los departamentos, mandos o empleados.*

*CE1.3 Identificar la estructura organizativa de las distintas Administrativas Públicas.*

*CE1.4 Reconocer las características diferenciadoras de los distintos canales de comunicación.*

*CE1.5 Reconocer la estructura y contenidos de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.*

*CE1.6 Identificar roles en grupos de trabajo determinados, especificando las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.*

*CE1.7 Ante un supuesto práctico de comunicación, en una organización tipo convenientemente caracterizada en su estructura organizativa:*

— Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa: Los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos.

— Escoger el destinatario y el canal adecuado para que la información fluya eficientemente.

— Describir la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica entre otros.

*CE1.8 En casos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proponen de forma general ideas, situaciones o instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas y "rol-playing":*

— Elaborar el mensaje verbal correspondiente de manera concreta y precisa.

— Especificar las posibles dificultades en su transmisión.

— Determinar la mejor forma de presentar el mensaje.

— Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo.

— Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.

*CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.*

*CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, u otros.*

*CE2.3 Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países.*

- CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.
- CE2.5 Diferenciar y manejar equipos de telefonía —fijo, móvil, centralita, extensiones, otros— aplicando normas básicas de uso —tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras—, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.
- CE2.6 En una situación simulada de comunicación, o exposición de un tema concreto:
- Identificarse e identificar al interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
  - Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.
  - Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
  - Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- CE2.7 En una conversación telefónica o telemática simulada, convenientemente caracterizada:
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
  - Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
  - Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.
- C3: Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.
- CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización tipo, determinando la importancia de su función.
- CE3.2 Identificar correctamente las fases en el proceso de recepción de visitas: Acogida, identificación, registro, gestión y despedida.
- CE3.3 Establecer la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de organizaciones tipo.
- CE3.4 En supuestos convenientemente caracterizados a través de situaciones simuladas de recepción y atención a visitas o público en general:
- Relacionar los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
  - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
  - Identificar con precisión al visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
  - Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.
- C4: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- CE4.1 Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos —tipo de papel, sobres, otros— y los canales de transmisión —correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares—.
- CE4.2 Describir los soportes de documentación e información más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atiende.
- CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones —solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, otros— atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.
- CE4.4 Identificar las herramientas de búsqueda de información —sitios web, navegadores, bases de datos— para elaborar la información y la documentación.
- CE4.5 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:
- Redactar informes, cartas —oficiales, comerciales o de otro tipo—, escritos profesionales y documentos tipo habituales en organizaciones e instituciones privadas y públicas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.
- CE4.6 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- CE4.7 Ante una simulación de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los medios ofimáticos y telemáticos:
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.
  - Redactar el documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
  - Adaptar al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.
  - Obtener de internet, cumplimentar e imprimir impresos, formularios de ciertas comunicaciones —solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, otros—.
  - Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con agilidad y destreza en su elaboración.
- C5: Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
- CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una organización o en la Administración Pública.
- CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución habituales en las organizaciones.
- CE5.4 Describir los distintos tipos de correspondencia y paquetería, y su tratamiento.
- CE5.5 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- CE5.6 Utilizar las aplicaciones del correo electrónico permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.
- CE5.7 Utilizar los foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares para que la comunicación sea registrada y consultada correctamente.
- CE5.8 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y distribuir:
- Determinar el procedimiento de registro y distribución apropiados al tipo de organización.
  - Determinar los tipos de correspondencia apropiados al tipo de información y documentación.
  - Utilizar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, chats, áreas de FAQ con agilidad y destreza en su registro y distribución.
  - Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C4 y C5 respecto a todos sus CE.
- Otras capacidades:
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
  - Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - Conservar el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
  - Respetar y analizar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Contenidos:**
- 1. Procesos de comunicación en las organizaciones**
- Identificación de la empresa y tipología según su actividad, tamaño, constitución legal.
- Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
- Dependencia funcional y estructura departamental en la empresa: El organigrama de la empresa.
- Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Aplicación de técnicas de trabajo en grupo.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

Aplicación normativa a la transmisión y comunicación de información y documentación: Legislación de protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

## 2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas

La comunicación oral: Normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa.  
Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.  
La imagen personal en los procesos de comunicación.  
Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.  
La comunicación no verbal.  
Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.

## 3. Recepción al visitante interno o externo en organizaciones y Administraciones Públicas

Funciones de las relaciones públicas en la organización.  
Aplicación de la empatía e identificación.  
Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.  
Comunicaciones en la recepción: Acogida, identificación, gestión, despedida.  
Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al visitante.  
La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.  
Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

## 4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas

Modelos de comunicación telefónica: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.  
La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.  
La comunicación comercial en la comunicación telefónica.  
La comunicación en las redes —intranet e internet—.  
Medios y equipos de telefonía: Tipos y usos más habituales en las comunicaciones orales.  
Manejo de centralitas telefónicas.

## 5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales

Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos.  
Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa y en instituciones y Administraciones Públicas.  
Abreviaturas comerciales y oficiales.  
Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.  
Técnicas de comunicación escrita: Documentos, mensajes por correo electrónico o correo postal.  
Medios y equipos ofimáticos y telemáticos: Utilización con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.  
Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales.

## 6. Registro y distribución de la información y documentación

Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.  
Tramitación de correo electrónico.  
Distribución de la información en foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.  
Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.  
Procedimiento de actuación en las Administraciones Públicas.  
Aspectos básicos del Procedimiento Administrativo Común.  
Registro Público.  
Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

### Requisitos básicos del contexto formativo:

#### Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

#### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la recepción y procesado de las comunicaciones internas y externas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:  
— Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2

Código: MF0976\_2

Asociado a la UC: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

Duración: 150 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.
- CE1.1 Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.
- CE1.2 Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo.
- CE1.3 Distinguir los canales de comunicación comerciales —páginas Web, convencionales, otros—, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.
- CE1.4 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.
- CE1.5 Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.
- CE1.6 Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios.
- CE1.7 Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial, o segmento de mercado.
- CE1.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de comunicación comercial:
- Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto —teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal o electrónico—.
  - Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.
  - Expresar en el trato con el cliente supuesto: Cortesía, respeto y discreción.
  - Determinar el soporte de comunicación —bases de datos internas, páginas Web, otras— más apropiado para obtener la información requerida.
  - Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.
- CE1.9 En la simulación de una entrevista con un cliente, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de una información convenientemente caracterizada:
- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas, utilizando en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
  - Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.
- C2: Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, realizando los cálculos necesarios y aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente.
- CE2.1 Distinguir los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir.
- CE2.2 Precisar las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.
- CE2.3 Precisar los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones.
- CE2.4 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado:
- Identificar los distintos métodos para calcular el precio final de venta.
  - Calcular el precio final de venta de acuerdo con los márgenes proporcionados.

- Valorar la incidencia en el precio final de distintas promociones.
- CE2.5** En un supuesto práctico de compra o venta convenientemente caracterizado, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas adecuadas:
- Elaborar los albaranes incorporando cada uno de los parámetros necesarios —cantidades, conceptos, importes, otros—.
  - Calcular correctamente el importe total del precio unitario de compra o venta.
  - Calcular correctamente el importe total de la compra o venta de diferentes productos.
  - Elaborar las facturas, teniendo en cuenta los descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido.
- C3:** Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los principales sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.
- CE3.1** Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y/o de servicios.
- CE3.2** Diferenciar los tipos de embalajes y envases que se utilizan en función de las materias primas y los productos.
- CE3.3** Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- CE3.4** Explicar las características de los diferentes métodos de control de existencias.
- CE3.5** A partir de supuestos convenientemente caracterizados:
- Aplicar el método de control de existencias indicado.
  - Calcular el importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos.
  - Interpretar los inventarios periódicos haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.
- C4:** Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.
- CE4.1** Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.
- CE4.2** Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.
- CE4.3** En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de compra-venta convenientemente caracterizadas, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:
- Definir los archivos de parámetros —tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, otros—.
  - Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos propuestos.
  - Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación, en su caso.
  - Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientes, en su caso.
  - Obtener correctamente en los formatos definidos los documentos mercantiles.
- CE4.4** Identificar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.
- CE4.5** A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:
- Identificar la información proporcionada según corresponda a clientes, productos, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.
  - Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes o vendedores.
  - Obtener formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con información de clientes.
  - Obtener los informes de venta en los formatos, plazos, y parámetros requeridos.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.
- CE4.6** En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén convenientemente caracterizadas, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:
- Definir los archivos de parámetro —criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, otros—.
  - Registrar los movimientos de existencias.
  - Obtener con precisión el inventario de existencias.
  - Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados en la aplicación informática.
- C5:** Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- CE5.1** Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.
- CE5.2** Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa.
- CE5.3** Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.
- CE5.4** Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.
- CE5.5** Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.
- CE5.6** A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas:
- Elaborar los documentos adecuados a cada acción de fidelización de forma clara y concisa, en función de su finalidad y del canal que se emplee —correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles—.
- CE5.7** Describir el proceso que debe seguir una reclamación.
- CE5.8** Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.
- CE5.9** En una situación simulada de atención y gestión de una reclamación, convenientemente caracterizada:
- Recoger y escuchar atentamente la queja o reclamación del cliente supuesto.
  - Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
  - Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
  - Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C3 y C5 respecto a todos sus CE.
- Otras capacidades:
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
- Contenidos:**
- 1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa**  
El departamento comercial. Las necesidades y los gustos del cliente.  
Identificación de necesidades según las conductas.  
Perfil psicológico de los distintos clientes.  
Relación con el cliente a través de Internet: Introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con el cliente o CRM.  
Criterios de calidad en la atención al cliente.
- 2. Comunicación comercial en los procesos de venta**  
El proceso de compraventa: Aspectos básicos de la compra y la venta.  
Identificación de la comunicación en la venta: Fases y problemas.  
Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.  
La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.
- 3. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa**  
Legislación mercantil básica.  
Legislación fiscal básica.  
Ley del IVA: Concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.  
Cálculo del IVA.

Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

#### 4. Procedimientos administrativos de compraventa

Selección de proveedores: Criterios de selección.

Cálculo comercial en las operaciones de compra y venta: Precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.

Realización de pedidos: El pedido y sus formas.

Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: Presupuesto. Propuesta de pedido. Albaranes o notas de entrega. Facturas. Carta-porte.

#### 5. Gestión de stocks e inventarios

Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.

Sistemas de almacenaje.

El embalaje, envasado y etiquetado.

Análisis de la rotación y ubicación de existencias.

Sistemas de gestión de existencias: Convencional e informático.

Elaboración de inventarios.

Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.

Control de calidad.

#### 6. Tramitación administrativa de las operaciones de compra y venta a través de aplicaciones informáticas de gestión

Utilización de aplicaciones de gestión de relación con clientes —CRM—: Actualización de ficheros de clientes, proveedores, productos, agentes de venta, otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.

Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: Generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Digitalización de la documentación de compra y venta par su registro.

Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

#### 7. Tramitación administrativa en servicios postventa y de reclamaciones

Seguimiento comercial.

Gestión del seguimiento de clientes: Procedimientos postventa, instrumentos y trámites.

Instrumentos de fidelización.

Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características.

Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.

Configuración documental de la reclamación.

Utilización de las herramientas de gestión de relación con clientes —CRM— en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas del proceso comercial, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GRABACIÓN DE DATOS

Nivel: 1

Código: MF0973\_1

Asociado a la UC: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

Duración: 60 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las

normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos —planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros—.

CE1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.

CE1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos.

CE1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.5 Describir las posiciones correctas que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad y salud e higiene postural.

CE1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en la grabación de datos.

CE1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados de la actividad de grabación de datos:

- Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificados.
- Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
- Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.

C2: Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

CE2.1 Describir las principales funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.

CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos tipo identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.

CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.

CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos tipo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades de grabación y los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Describir las pautas de actuación personal fundamentales para la integración en el grupo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización de las actividades de grabación.
- Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación profesional.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación.

C3: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido.

CE3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE3.3 Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado.

CE3.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.

CE3.5 Transcribir textos complejos propuestos —fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros—, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado extendido.

CE3.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados.

CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado.
- Utilizar con rapidez y precisión las teclas auxiliares.
- Grabar dictados con precisión para agilizar la consecución de velocidad.
- Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento sobre datos en lenguas propias o extranjeras.
- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

C4: Grabar datos de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado numérico, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE4.1 Identificar la composición y estructura de un teclado numérico.

CE4.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE4.3 Explicar la técnica mecanográfica y las diferencias de configuración del teclado numérico.

CE4.4 Transcribir tablas de datos numéricos con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.

CE4.5 Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: Posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.

CE4.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas tablas de datos numéricos complejas en diferentes aplicaciones informáticas:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
- Utilización de las teclas auxiliares.
- Desarrollar una destreza suficiente para no superar un nivel de error del cinco por ciento.

C5: Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CE5.1 Describir todas las actividades necesarias para la verificación de datos y explicar la secuencia lógica de las operaciones.

CE5.2 Explicar los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores mecanográficos.

CE5.3 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE5.4 Identificar los signos estandarizados de corrección de errores mecanográficos.

CE5.5 Explicar las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.

CE5.6 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en el registro de la documentación a grabar.

CE5.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos:

- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.
- Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.

— Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.

— Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.

— Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.

— Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

— Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.

— Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos a grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2 y C5 respecto a todos sus CE y C4 respecto a CE4.4 y CE4.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

**Contenidos:**

### 1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de diversos terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: Prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos.

Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: Adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

### 2. La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: El espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

### 3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante.

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

### 4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos.

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado numérico. Teclas de funciones y de movimiento del cursor: Corrección de errores.

Transcripción de tablas de datos.

### 5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación. División de palabras.

Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GESTIÓN DE ARCHIVOS****Nivel: 2****Código: MF0978\_2****Asociado a la UC: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos —equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo—.
- CE1.1 Identificar los elementos básicos —hardware y software— de un sistema en red explicando sus características, funciones y asistentes de instalación.*
- CE1.2 Describir los procedimientos generales de operación en un sistema en red.*
- CE1.3 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, ejecutar directamente sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: Conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes.*
- CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los puertos de comunicación.*
- CE1.5 En un caso práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo de la red y el software ya instalado:*
- Identificar mediante un examen del sistema los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
  - Identificar los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.
  - Utilizar adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo de las estaciones de trabajo.
  - Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
  - Explicar el funcionamiento de los comandos básicos de la operación en red y su función.
  - Utilizar los comandos básicos de la operación en red y su función.
  - Explicar las variables básicas de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.
- C2: Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.
- CE2.1 Identificar las distintas prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones básicas.*
- CE2.2 Distinguir entre las distintas herramientas de optimización del sistema explicando sus funciones.*
- CE2.3 Diferenciar y utilizar los soportes de registro y archivo informático —disco fijo, disquetes, CD-R, pendriver u*

*otros—, en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.*

*CE2.4 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, de organización de información y documentos dados, y unos parámetros de configuración del sistema:*

- Utilizar las funciones del sistema operativo precisas para la configuración de las vistas de los distintos objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas que permitan minimizar el tiempo de ejecución.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias de seguridad de las estructuras creadas.

*CE2.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, ejecutar las herramientas del sistema indicadas y explicar los resultados alcanzados con las mismas.*

- C3: Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
- CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.*
- CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.*
- CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.*
- CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental habituales en las organizaciones.*
- CE3.5 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y archivar:*
- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
  - Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
  - Determinar procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- C4: Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- CE4.1 Identificar los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.*
- CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.*
- CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles:*
- En una aplicación.
  - Desde el sistema operativo.
  - Desde el hardware.
- CE4.4 Detectar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.*
- CE4.5 Según un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se utiliza una aplicación:*
- Realizar copias de archivos.
  - Establecer contraseñas de archivos.
  - Establecer atributos de acceso.
  - Establecer protecciones de ficheros y directorios.
  - Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.
- C5: Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.
- CE5.1 Identificar los distintos tipos de tablas en función de los datos recogidos, así como las posibles relaciones entre las mismas.*
- CE5.2 Identificar los distintos tipos de consultas explicando sus características y utilidad.*
- CE5.3 Identificar los objetos que pueden integrar un informe a partir de ejemplos prácticos.*



**CE5.4** A partir de supuestos prácticos y haciendo uso de las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Crear las tablas necesarias.
- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas —procesador de texto, hoja de cálculo, u otras—.
- Identificar el tipo de consulta más adecuado en función de la información requerida.
- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Guardar y nombrar las consultas en la base de datos de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Aplicar las consultas disponibles ante necesidades de información que permitan su ejecución.
- Imprimir las consultas configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

**CE5.5** A partir de supuestos de solicitud de presentación de información en una base de datos dada:

- Identificar los campos de tablas y/o consultas que contienen la información requerida.
- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando con precisión el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.
- Almacenar los informes para su recuperación posterior con nombres identificables.
- Presentar los informes o información requerida en el plazo exigido, con las aplicaciones propuestas —procesador de texto, hoja de cálculo, u otras—, combinando cuando proceda, la información, o exportando los datos.
- Imprimir los informes configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

**CE5.6** Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.  
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

**Contenidos:**

### 1. Optimización básica de equipos informáticos

Mantenimiento operativo de elementos de hardware: Unidad Central de Proceso, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.

Instalación y desinstalación de elementos de software. Programas, aplicaciones y asistentes.

Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red: Funciones básicas.

Sistemas operativos en redes locales: Configuraciones básicas de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.

Herramientas básicas del sistema operativo para su optimización. Aplicación de medidas de seguridad del sistema operativo: Programas de protección —antivirus, firewall, antispam, otros—.

### 2. Gestión de archivos convencionales e informáticos, públicos y privados

Aplicación de técnicas de archivo documental: Sistemas de clasificación y ordenación.

Procedimientos de archivo informático: Elaboración de ficheros.

Gestión de disco y archivos, y su estructura, con sistemas operativos entornos de usuario, y en red.

Procedimientos de búsqueda, consulta y recuperación de la información.

Copias de seguridad.

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Utilización de mobiliario, útiles y soportes de archivo convencional e informático.

Archivo público.

Procedimientos y normativa de protección de datos.

### 3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos

Tipos y características de bases de datos.

Estructura, funciones y asistentes de una base de datos.

Organización de una base de datos.

Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: Introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.

Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos: Filtros, consultas, asistentes para consultas, otras prestaciones.

Presentación de información en aplicaciones de bases de datos: Informes, asistentes para informes.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

Aplicación de normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del archivo en soporte convencional e informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Nivel: 2**

**Código: MF0977\_2**

**Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

**C1:** Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.

**CE1.1** Comprender la información general y los detalles específicos de las conversaciones sencillas sobre temas habituales de la actividad administrativa en relación con el cliente, siempre que su articulación sea clara y con un acento generalmente conocido.

**CE1.2** Dada una simulación, convenientemente caracterizada, de comunicación off line relativa a la demanda de información, productos o servicios profesionales dados, con una articulación clara y en lengua extranjera:

- Identificar la idea principal de la comunicación.
- Extraer las ideas secundarias.
- Distinguir el tipo de cliente.
- Identificar los puntos esenciales de la demanda del cliente.

**CE1.3** A partir de instrucciones detalladas y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con una articulación clara, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

**CE1.4** A partir de una conversación telefónica simulada —gestión de citas, confirmación de información básica sobre pedidos, facturas, reclamaciones— en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Situar el mensaje en su contexto.
- Identificar los elementos específicos más destacados de la demanda.
- Identificar la llamada.

*CE1.5 A partir de la escucha de un discurso breve o una conversación en un lenguaje sencillo estándar emitidos a través de un medio de comunicación:*

- Captar el contenido global del mensaje.
- Identificar los elementos específicos más destacados del mensaje.
- Extraer las ideas secundarias.

*CE1.6 A partir de la escucha de narraciones, descripciones, canciones u otros, secuenciar los elementos constituyentes del mensaje.*

**C2:** Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.

*CE2.1 Identificar los documentos —cartas comerciales, albaranes, facturas, formularios de requisición, u otros— y el léxico habituales en las operaciones de compraventa en distintos entornos profesionales.*

*CE2.2 Identificar las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducción de documentos, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.*

*CE2.3 A partir de la lectura comprensiva de un documento no complejo del ámbito profesional —cartas comerciales, instrucciones técnicas sencillas, folletos, catálogos, faxes, correos electrónicos, anuncios, documentos oficiales cortos, u otros—:*

- Identificar las características básicas del documento.
- Detectar o localizar los datos claves de dicha información.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.
- Sintetizar por escrito el texto, resaltando los aspectos claves.

*CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documentos reales sencillos y habituales del entorno profesional —propuestas de pedido, albaranes, facturas, documentos de transporte, u otros análogos— y datos convenientemente caracterizados relacionados con el mismo:*

- Identificar las características básicas del documento.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes.
- Cumplimentar los documentos con los datos adecuados proporcionados.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.

*CE2.5 Obtener interpretaciones de textos sencillos del ámbito administrativo en relación con el cliente —cartas, faxes, correos electrónicos, reclamaciones, catálogos, otros— apoyándose, en caso necesario, en el material de consulta.*

**C3:** Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales.

*CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.*

*CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas de los clientes:*

- Transmitir los diferentes mensajes propuestos en la gestión de citas —comunicación, anulación, aplazamiento, otras— con fluidez suficiente, solicitando, cuando sea necesario, la repetición de los datos aportados por el cliente.
- Describir oralmente de forma sencilla, los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos en la distribución de visitas —direcciones, transportes, salas, despachos profesionales, u otros—.
- Utilizar con suficiente fluidez, el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente.

*CE3.3 En una situación simulada convenientemente caracterizada de recepción y presentación de visitas:*

- Emplear con fluidez suficiente, las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor.
- Utilizar con fluidez suficiente, las expresiones propias de identificación de la visita o de requerimiento de la información para su identificación.
- Transmitir los mensajes relativos a la justificación de posibles retrasos o ausencias, con suficiente fluidez, usando el vocabulario y las expresiones adecuadas más habituales.
- Emplear con suficiente fluidez, las expresiones más habituales propias de las presentaciones.

*CE3.4 Dada una simulación convenientemente caracterizada del ámbito de la relación con el cliente, en la que se solicite y facilite información profesional sencilla —actividad, productos o servicios, horarios, u otros—:*

- Planificar, en la medida de lo posible, las solicitudes más usuales de información.
- Formular con la suficiente fluidez y claridad, las preguntas pertinentes en las solicitudes de información.
- Formular a los clientes, con la suficiente fluidez, las preguntas pertinentes que conduzcan a la correcta identificación de las demandas.
- Reformular las preguntas, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del interlocutor.
- Facilitar la información requerida, con bastante fluidez, utilizando descripciones sencillas y el vocabulario básico propio del ámbito de administración y recepción.
- Reformular la respuesta, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del cliente.

*CE3.5 En simulaciones, convenientemente caracterizadas, de grabación de mensajes telefónicos o telemáticos, realizar grabaciones sencillas con claridad y la suficiente fluidez, para atender al cliente en los siguientes casos:*

- Ausencias por vacaciones.
- Imposibilidad de atención momentánea.
- Información de horarios de apertura y cierre del establecimiento.
- Cambios de dirección de la organización y de horarios de apertura y cierre del establecimiento.

**C4:** Redactar y cumplimentar textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.

*CE4.1 Identificar un vocabulario básico de uso general en la documentación propia de las actividades administrativas en relación con el cliente —correspondencia comercial, convencional y electrónica, pedidos, albaranes, facturas, otros—.*

*CE4.2 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso básico general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles.*

*CE4.3 A partir de unas instrucciones sencillas y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales:*

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud —demanda de información, ofertas de productos y/o servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras— adaptando las estructuras formales convenientes.
- Interpretar las instrucciones y redactar resúmenes breves de la documentación aportada.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios —cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, formularios, otros— de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

*CE4.4 A partir de la lectura de una oferta de trabajo:*

- Elaborar un breve CV —en modelos europeos u otros propios del país de la lengua extranjera— identificando la información solicitada en cada uno de los apartados.
- Describir las habilidades personales más adecuadas a la solicitud.

- Redactar la carta de presentación expresando con corrección las fórmulas de cortesía, de saludo y despedida.
- CE4.5** A partir de datos convenientemente caracterizados de realización de un pedido:
- Cumplimentar los documentos profesionales propios en la gestión del pedido —propuesta de pedido, albarán, factura, carta—porte, otros—.
  - Elaborar cartas comerciales, correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar.
  - Elaborar notas sencillas con precisión.
  - Elaborar las fichas de almacén, identificando la información necesaria.
- CE4.6** En un supuesto convenientemente caracterizado de gestión de una reclamación:
- Identificar los documentos para la formalización de la reclamación.
  - Cumplimentar el documento de reclamación especificando los datos requeridos con precisión.
  - Hacer una relación ordenada de los hechos aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.
- C5:** Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.
- CE5.1** Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.
- CE5.2** Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.
- CE5.3** Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.
- CE5.4** En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
  - Utilizar con eficacia el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
  - Expresarse con claridad y, cierta naturalidad y confianza en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las estructuras básicas adecuadas, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
  - Comprender la información facilitada y requerimientos realizados de forma clara por el interlocutor en lengua estándar.
  - Solicitar al interlocutor las repeticiones oportunas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
  - Proporcionar con cierta naturalidad y de forma clara, las explicaciones adecuadas a las preguntas formuladas por el interlocutor, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- CE5.5** A partir de conversaciones telefónicas simuladas relativas a las actividades administrativas de relación con el cliente —gestión de citas, solicitud de información, u otros—, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
  - Utilizar el vocabulario técnico básico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
  - Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
  - Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
  - Proporcionar de forma clara las explicaciones necesarias en la justificación de ausencias, retrasos, u otras circunstancias habituales.
  - Utilizar estrategias lingüísticas y no lingüísticas, para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando

explicaciones y, solicitando las repeticiones oportunas de palabras o frases concretas.

- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

**CE5.6** En una simulación, convenientemente caracterizada, de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2, C3 y C5 respecto a todos sus CE; C4 respecto a CE4.3, CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

Otras capacidades:

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Transmitir información con claridad y de manera ordenada a las personas adecuadas en cada momento.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

#### Contenidos:

##### 1. Toma de contacto en una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente

Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.

Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.

Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes: Presencial, telefónico o telemático.

Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.

Elaboración de material audiovisual —promocional, dossier informativo u otros—.

Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básicos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica y descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

##### 2. Comunicaciones orales y escritas básicas, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional relacionada.

Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización: Estructuración del discurso, preguntas, respuestas, actitudes básicas.

Planificación de agendas: Concierto, aplazamiento y anulación de citas.

Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.

Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones.

Presentación de productos/servicios: Características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros.

Aplicación de estrategias de verificación: Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.

Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y

tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes: Telefónica, presencial o telemática.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones.

### 3. Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial

Cumplimentación y traducción de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes: Correspondencia comercial, cartas de solicitud de información, condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido, albaranes, documentos de transporte, facturas, ofertas, de envío de mercancía y acuses de recibo, cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga. Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

Estructura y fórmulas habituales —estilos formal e informal— en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, contratación, correspondencia comercial y en consonancia al soporte utilizado: Fax, correo electrónico, carta u otros análogos.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales usadas en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, que se acreditará mediante una de dos formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 6: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233\_2

Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

*CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático —hardware y software— explicando sus características y funciones.*

*CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos —impresoras, escáneres, fax, u otros—.*

*CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.*

*CE1.4 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:*

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.

- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.

- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.

- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.

- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.

- Explicar que herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la Red —intranet o Internet—, de forma precisa y eficiente.

*CE2.1 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.*

*CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de Red —Internet y/o intranet— relacionando sus utilidades y características.*

*CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.*

*CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.*

*CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.*

*CE2.6 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:*

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

*CE2.7 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:*

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

*CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.*

CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.

CE3.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y video, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Localizar y corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación —corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra—.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Insertar encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo —índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros—.
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

CE3.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Crear las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

C4: Operar con hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE4.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear o reutilizar hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar mapas y organigramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.

CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.

CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.

CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- CE5.4 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:
- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
  - Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas

presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes—.
- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: Animaciones, audio, vídeo, otras.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadrándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE6.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE7.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE7.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE7.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- La correspondencia se guarda de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7 respecto a todos sus CE.

**Contenidos:**

### 1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación de información.

Compresión y descompresión de archivos.

Derechos de autor.

### 2. Normas de presentación de documentos

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.

Aplicación de técnicas de presentación de documentación.

Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.

Aplicación del color en los documentos.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

### 3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.

Edición de textos, tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.

Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.

Impresión de textos.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

### 4. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.

Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.

Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.

Formatos en hojas de cálculo.

Inserción de funciones y fórmulas.

Edición de hojas de cálculo.

Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.

Impresión de hojas de cálculo.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

**5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica**

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.

Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.

Procedimientos de presentación.

Utilidades de la aplicación.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

**6. Presentación y extracción de información en bases de datos**

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Filtrado de datos utilizando el asistente.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

**7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica**

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

**Parámetros de contexto de la formación****Espacios e instalaciones:**

— Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

**ANEXO CCCVIII****CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA****Familia Profesional: Administración y Gestión**

**Nivel: 2**

**Código: ADG308\_2**

**Competencia general:**

Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compra-venta de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información y documentación necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.

**Unidades de competencia:**

**UC0976\_2:** Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

**UC0979\_2:** Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

**UC0980\_2:** Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

**UC0981\_2:** Realizar registros contables.

**UC0973\_1:** Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

**UC0978\_2:** Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

**UC0233\_2:** Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Entorno profesional:****Ámbito profesional:**

Este profesional ejerce su actividad en el área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancia de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la misma, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos —comercial, tesorería, contabilidad, Recursos Humanos— o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como entidades del sector financiero y de seguros.

**Sectores productivos:**

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:**

Auxiliar administrativo de cobros y pagos.

Auxiliar administrativo de contabilidad.

Auxiliar administrativo de facturación.

Auxiliar administrativo comercial.

Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos.

Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta.

Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas.

**Formación asociada: (690 horas)****Módulos Formativos:**

**MF0976\_2:** Operaciones administrativas comerciales. (150 horas)

**MF0979\_2:** Gestión operativa de tesorería. (90 horas)

**MF0980\_2:** Gestión auxiliar de personal. (90 horas)

**MF0981\_2:** Registros contables. (120 horas)

**MF0973\_1:** Grabación de datos. (60 horas)

**MF0978\_2:** Gestión de archivos. (60 horas)

**MF0233\_2:** Ofimática. (120 horas)

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO COMERCIAL**

**Nivel: 2**

**Código: UC0976\_2**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se cumplen de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de cliente y canal utilizado —presencial, *on line*, *off line*—.

CR1.2 La información necesaria del cliente se recaba, incluyendo datos de contacto, para la gestión personal del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar al cliente se obtiene con agilidad, recurriendo a las fuentes informáticas o convencionales disponibles —CRM, archivos u otras—, o a las personas adecuadas dentro de la organización.

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.

CR1.5 Las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente se formulan, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.

CR1.6 La información comercial relevante y oportunidades de negocio se transmiten en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.

CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora al cliente,

empleando, si procede, las aplicaciones *on line/off line*, y de aquellas promociones que puedan interesarle.

CR1.8 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, se actualizan periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

CR2.2 Los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, se actualizan con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.

CR2.3 Los ficheros e información —datos de identificación, operaciones, otras— de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, se identifican convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.

CR2.4 La información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, se registra siguiendo los procedimientos de la organización.

CR2.5 La información facilitada por el cliente para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.

CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, se obtienen de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos —productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros—.

CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.

CR3.1 El proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados se selecciona según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta —presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros— se seleccionan con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido —tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, otros— se cumplimentan con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.

CR3.4 En la documentación cumplimentada se comprueba que los datos —NIF, CIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros— corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.

CR3.5 Los documentos formalizados se comprueban con los precedentes —presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo— o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.

CR3.6 La documentación formalizada se comprueba verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.

CR3.7 La normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información se cumple con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.

RP4: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra o venta, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida, se reclama por medios convencionales o telemáticos a los clientes o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas —pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones u otros—, se transmiten oralmente o por medios telemáticos, de forma clara, concisa y con prontitud al cliente, proveedor y/o al inmediato superior, si procede.

CR4.3 Los datos relevantes de las incidencias detectadas —departamento, cliente, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros— se registran, junto a las causas identificadas, en documentos o partes de incidencias, convencionales o informáticos, para su transmisión a quien proceda de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las incidencias detectadas se resuelven en el marco de su responsabilidad, o se indican alternativas de solución al cliente y/o proveedor manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de stocks.

CR5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban con los registrados en soporte manual o en las aplicaciones estándares de gestión y control de stocks de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.

CR5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan en el soporte manual o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.

CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo, solicitados por los diferentes departamentos, se entregan a través de informes por canales convencionales o informáticos de la organización, en los plazos establecidos.

CR5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado, se actualizan en los correspondientes registros convencionales o informáticos.

RP6: Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.

CR6.1 La información obtenida mediante los diversos sistemas postventa —encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, u otros— se registran de forma organizada y precisa a través del sistema informático disponible.

CR6.2 La documentación comercial y de posventa —formularios de venta, encuestas, reclamaciones, otras— recibidas se organiza clasificándose y archivándose de acuerdo con los criterios internos.

CR6.3 La información de los instrumentos de fidelización —asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, otros— se registra de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.

CR6.4 Las reclamaciones efectuadas por los clientes se receptionan facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo, en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas.

CR6.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o CRM en su caso, archivándose y/o transmitiéndose las copias a los



departamentos o responsables adecuados de la organización.

CR6.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet —SSL—, sistemas de mensajería instantánea. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o CRM, de almacén, de facturación, gestión de compras. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáneres.

#### Productos y resultados:

Información procesada y transmitida a clientes, proveedores y/o empleados de la organización propia. Recepción de pedidos. Registro de compras y ventas de existencias en las aplicaciones informáticas específicas. Documentos oficiales o internos relacionados con las operaciones de compraventa de productos correctamente cumplimentados. Cartas comerciales. Propuestas de pedido. Albaranes. Facturas. Movimientos de compras, y ventas. Documentación e información registrada, archivada, codificada y de acceso restringido en bases de datos, hojas de cálculo. Partes de incidencias relacionadas con las operaciones de compra y venta de productos. Actividades administrativas en las operaciones de compra-venta realizadas de acuerdo con los estándares de calidad.

#### Información utilizada o generada:

Legislación de protección de datos, y de los servicios de las sociedades de información. Legislación fiscal y mercantil. Manuales de procedimiento interno. Información publicada en la red. Catálogos de productos, materiales, servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Bases de datos de clientes y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Página web.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: UC0979\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno, informando en caso contrario al responsable del equipo de trabajo.

CR1.2 Los documentos de pago —cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos— se cumplimentan en sus diferentes modalidades con precisión, según la orden de pago recibida.

CR1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta al documento que lo generó según el procedimiento establecido.

CR1.4 Los documentos de cobro o pago —talón, transferencia u otros— se comprueban con la documentación soporte de las transacciones —facturas, nóminas, otros—, verificando que los datos e importes son los precisos.

CR1.5 Los importes que figuran en los documentos de cobro o pago se revisan comprobando la exactitud de los cálculos.

CR1.6 Las normas internas de seguridad y confidencialidad establecidas se aplican durante todo el proceso garantizando la integridad de las operaciones.

RP2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro-pago ante terceros respetando los plazos.

CR2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se comprueban que cumplen con los requisitos exigidos completándose, en su caso, de acuerdo con los mismos.

CR2.2 La documentación de cobros y/o pagos se entrega en la institución financiera en los plazos establecidos recogiendo los justificantes pertinentes.

CR2.3 Las liquidaciones fiscales o laborales se presentan en forma y plazo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente.

CR2.4 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se archivan o se entregan a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.

RP3: Realizar pagos y cobros a través de caja, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas, a fin de liquidar las operaciones.

CR3.1 La apertura de caja se efectúa reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido.

CR3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos.

CR3.3 La información y datos de los documentos de cobro se procesan de acuerdo con el manual de control interno, y a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.

CR3.4 Los documentos de pago recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes con la documentación soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento antes de su liquidación.

CR3.5 Los pagos y cobros realizados se registran en el libro de caja, indicando la fecha, el importe, el documento soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.

CR3.6 Las necesidades de efectivo se detectan en el momento que se producen, comunicándose en su caso la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno, al superior o responsable.

CR3.7 Las operaciones de tesorería se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido, para controlar el nivel de liquidez disponible.

CR4.1 El recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se realiza, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se remiten al responsable de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.3 El resultado del arqueo se coteja con los apuntes registrados en el libro de caja, verificando su concordancia.

CR4.4 Las anomalías —documentales, de cálculo, u otras— detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CR4.5 El procedimiento de arqueo se efectúa en todo momento de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron, informando de las incidencias observadas, siguiendo los procedimientos establecidos, con el fin de conciliar las diferencias.

CR5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se puntúan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos —importes, identificación u otros— no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias al responsable.

CR5.3 En las anotaciones de los extractos y/o de los registros contables, se comprueba la existencia de la documentación soporte, comunicándose al responsable, en otro caso, las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.4 La documentación que no tenga reflejo en los extractos de la entidad financiera se detecta a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, comunicándose al responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.5 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida, y de acuerdo con los principios de responsabilidad y confidencialidad.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes —CRM— antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáner, cámaras digitales, material mobiliario y material de oficina diverso, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

#### Productos y resultados:

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, empleados, entidades financieras. Facturas. Cheques. Letras de Cambio. Efectos Comerciales. Cobros en efectivo, con tarjeta de crédito, de débito, cobro mediante teléfonos móviles, por Internet, por correo electrónico. Apertura de cuentas corrientes. Transferencias. Domiciliaciones bancarias. Pago de operaciones de compra. Documentación e información correctamente registrada, archivada, codificada y de acceso restringido, tramitada a otros departamentos. Bases de datos actualizadas. Movimientos de pagos, cobros, ingresos, gastos actualizados en la hoja de cálculo o libro registro. Arqueo de Caja. Documentos conciliados con las entidades financieras. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales. Control de calidad del trabajo realizado. Liquidaciones de IVA.

#### Información utilizada o generada:

Organigrama de la empresa. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Legislación mercantil. Legislación financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de clientes y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: EFECTUAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 2

Código: UC0980\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Actualizar la información y la documentación derivada de los procesos y actividades del área de recursos humanos —selección, comunicación interna, formación, desarrollo, compensación y beneficios—, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos del área de recursos humanos.

CR1.1 La información de las bases de datos se actualiza según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios de clasificación y archivo previamente establecidos.

CR1.2 La información disponible en las bases de datos se filtra, según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios previamente establecidos por el superior jerárquico y generando los informes que procedan.

CR1.3 La información de interés general para los empleados, en los canales de comunicación interna —tableros de anuncios, mostradores, estanterías, otros— se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

CR1.5 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente de los interesados de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR1.6 Los informes cuantitativos derivados de la documentación relativa a las acciones formativas se actualizan a partir de los datos introducidos en la aplicación informática según los procedimientos, formas y plazos establecidos.

CR1.7 Los listados del plan de carrera o sucesión se actualizan registrando a los nominados el cumplimiento de las acciones formativas que llevan a cabo, aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad y accesibilidad.

CR1.8 La documentación recopilada en las acciones formativas junto con los informes cuantitativos se adjuntan al expediente administrativo —documental e informático— de cada uno de los participantes en tiempo y forma y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.9 En el puesto de trabajo se mantiene una posición y organización de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

RP2: Preparar los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión eficaz.

CR2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se realiza mediante la disposición de materiales, documentos e impresos u otros, difundiendo los anuncios internos y convocando a los candidatos.

CR2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas, al departamento implicado a través de los medios documentales o informáticos disponibles mediante el procedimiento establecido.

CR2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se realiza siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos, teniendo en cuenta las fechas, agenda, lugares y condiciones de las mismas.

CR2.4 Las acciones diarias se preparan con la antelación suficiente, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades a las que apoya.

CR2.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP3: Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación profesional del personal, aplicando la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad y, utilizando las aplicaciones informáticas para mantener vigente la información a los empleados, departamentos y organismos correspondientes.

CR3.1 La documentación necesaria para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica con tiempo y forma suficientes, a través de los canales de comunicación habituales.

CR3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos pertinentes en soporte documental y de acuerdo con el procedimiento establecido manteniéndolo vigente en todo momento.

CR3.3 El formulario de alta y, si procede, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, ante el órgano competente.

CR3.4 El contrato de trabajo, de uso habitual en la organización para el alta del nuevo empleado y, el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan a través de

los medios informáticos disponibles según la información facilitada.

CR3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la entidad y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos adjuntando copia al expediente y, copia básica a los representantes legales si procede.

CR3.6 El contrato de trabajo se comunica a los Servicios Públicos de Empleo en tiempo y forma establecidos.

CR3.7 En la elaboración de las prórrogas o renovaciones de las distintas situaciones laborales de los empleados, se comprueba que estén presentes los informes de las valoraciones de los responsables.

CR3.8 La fecha para el cobro de la liquidación y devolución de los bienes de la organización se notifica por escrito al empleado que causa baja, a través de los canales habituales, en el tiempo y forma establecidos siguiendo las instrucciones competentes.

CR3.9 Las modificaciones de los datos personales y profesionales relativas a los empleados —matrimonio, hijos, datos bancarios, domicilio, titulaciones, otros—, se registran en los archivos y expedientes correspondientes según los procedimientos y soportes convencionales o informáticos establecidos.

CR3.10 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP4: Realizar las operaciones y gestiones administrativas para la confección y formalización del pago de retribuciones, compensaciones y beneficios sociales, utilizando aplicaciones informáticas de gestión retributiva, y siguiendo las instrucciones previamente establecidas para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal.

CR4.1 Las tablas, baremos y referencias aplicables para el cálculo de las retribuciones —IRPF, cotizaciones a la Seguridad Social según nivel retributivo, convenio colectivo y otros—, se actualizan periódicamente con los medios informáticos a su disposición, según la legislación vigente y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales —matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación— u otras, se registran en la aplicación informática correspondiente, comprobando que están debidamente autorizados y de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente, periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, necesarias para el cálculo de las retribuciones —horas trabajadas, horas extras, festivos trabajados, guardias, incapacidad temporal, ausencias y sus justificantes, retrasos, cumplimiento de objetivos, vehículo, asistencia sanitaria complementaria, otros—, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por el superior jerárquico.

CR4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático correspondiente, se envía a la entidad financiera colaboradora, a través de los medios electrónicos habituales, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y visto bueno correspondiente.

CR4.6 Los documentos formalizados de cotización a la seguridad social e ingresos a cuenta de las retenciones del IRPF se envían, a través de la entidad financiera colaboradora o directamente al organismo competente, mediante los soportes documentales e informáticos adecuados, en tiempo y forma, de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente.

CR4.7 Los justificantes de las retribuciones se distribuyen a los interesados en los formatos, tiempos y por los canales —físicos o electrónicos— establecidos.

CR4.8 La información fiscal necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de los interesados se envía en tiempo y forma, mediante el procedimiento establecido.

CR4.9 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP5: Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte en la toma de decisiones del responsable del área de recursos humanos.

CR5.1 La información generada por los procedimientos de seguridad y el seguimiento de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares y otros, se recopila a través de los registros empleados en los diferentes procedimientos de control, con la periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

CR5.3 Los informes se elaboran por medio de las aplicaciones informáticas adecuadas, a partir de los datos procesados, adjuntándolos al expediente administrativo —documental e informático— de cada empleado.

CR5.4 La información se entrega a los superiores según los procedimientos, formas y plazos establecidos y, observando las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR5.5 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de comunicación. Programas de gestión de personal. Nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso.

#### Productos y resultados del trabajo:

Actualización de las aplicaciones de gestión de aplicación de convenios colectivos. Cumplimiento de aquellos modelos más habituales en el proceso de contratación y retribución del personal de la empresa. Informes recopilatorios del control de asistencia del personal de la empresa. Información actualizada del personal de la empresa. Apoyo en la gestión de la declaración-liquidación de retenciones a cuenta del IRPF y de las cotizaciones en la Seguridad Social. Apoyo logístico en la gestión de cursos para la formación, reciclaje y promoción del personal. Apoyo logístico en el control de los procedimientos de formación. Comunicación efectiva en el trabajo.

#### Información utilizada o generada:

Convenios Colectivos. Extractos sobre la normativa laboral, fiscal, y de la Seguridad Social. Formularios oficiales fiscales, laborales y seguros. Bases de datos de personal. Internet y las páginas web de la administración pública competente. Procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Manuales de procedimientos en el ámbito laboral. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normas de calidad y de prevención de riesgos laborales.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR REGISTROS CONTABLES

Nivel: 2

Código: UC0981\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar la información soporte de las transacciones económicas, manteniendo la seguridad y confidencialidad de la misma, y clasificándola de acuerdo con los sistemas de codificación establecidos por la empresa, con objeto de permitir su registro contable.

CR1.1 La documentación soporte de las transacciones se solicita a las distintas fuentes internas y externas generadoras de la misma —facturación, personal, compras, otras— previamente identificadas, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.2 La documentación soporte recibida se comprueba determinando que contiene todos los requisitos de control interno establecidos —firmas, autorizaciones u otras— necesarios para su registro contable.

CR1.3 Los documentos soporte incompletos por falta de autorización, o de cualquier otro requisito establecido, se remiten a las personas señaladas en el procedimiento interno para su subsanación.

CR1.4 La documentación recibida y verificada se clasifica, de acuerdo con la tipología de la misma, siguiendo los criterios de codificación previamente establecidos.

CR1.5 Las notas o impresos de asiento contable adjuntas a la documentación soporte se preparan según las instrucciones recibidas, codificándose las cuentas de acuerdo con el plan contable de la empresa.

CR1.6 Las notas o impresos de asiento contable se presentan al responsable correspondiente en tiempo y forma para la revisión y autorización del registro contable.

CR1.7 El procedimiento se efectúa, de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

CR1.8 El área de trabajo se conserva con el grado apropiado de orden y limpieza.

RP2: Mantener actualizado el plan de cuentas y de asientos predefinidos de la empresa en la aplicación informática de contabilidad disponible, de acuerdo con las instrucciones recibidas, con objeto de que se encuentre permanentemente operativa.

CR2.1 Las propuestas de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas derivadas del análisis de la documentación soporte —clientes, proveedores, entidades financieras y de créditos, deudores, acreedores no comerciales, u otras— se realizan de acuerdo con las normas internas.

CR2.2 Las propuestas de altas y bajas de códigos y de conceptos para asientos predefinidos se presentan razonando las mismas, de manera clara y organizada, para su revisión y autorización a la persona responsable, de acuerdo con las normas de procedimiento establecidas.

CR2.3 Los nuevos conceptos codificados, revisados y autorizados, se introducen en la base de datos de la aplicación informática de contabilidad de acuerdo con las especificaciones de la propia aplicación.

CR2.4 Los conceptos codificados autorizados se dan de baja de la aplicación informática comprobando que se han cumplido todos los requisitos para dicha operación.

CR2.5 Los asientos predefinidos diseñados, o seleccionados entre los preexistentes de la aplicación informática por el responsable de contabilidad, se codifican e introducen correctamente de acuerdo con las normas de la aplicación informática y las instrucciones recibidas.

CR2.6 Las posibles contingencias que puedan aparecer en el uso de la aplicación informática se resuelven con prontitud mediante el empleo de la ayuda on line o, en su caso, de los servicios de atención al cliente de la empresa elaboradora del programa.

RP3: Introducir los datos en los asientos contables predefinidos en la aplicación informática de acuerdo con la naturaleza económica de la operación, con objeto de registrar las transacciones previstas.

CR3.1 La nota o impreso de asiento contable adjunta a la documentación soporte que sustenta a cada transacción económica que deba registrarse, se comprueba que contiene todos los requisitos de control interno establecidos para proceder a su registro contable.

CR3.2 El asiento predefinido que corresponde a cada tipo de operación se selecciona adecuadamente de acuerdo con la naturaleza económica de la misma.

CR3.3 La información correspondiente a cada campo se introduce adecuadamente en el asiento predefinido de acuerdo con la naturaleza económica de la operación contabilizada.

CR3.4 La comprobación de que la aplicación ha registrado correctamente los asientos predefinidos introducidos se realiza periódicamente de acuerdo con las normas establecidas.

CR3.5 La documentación soporte de los asientos predefinidos se archiva, junto con sus correspondientes notas o impresos de asiento contable, de acuerdo con las instrucciones recibidas o los procedimientos internos de la organización.

CR3.6 El procedimiento se efectúa de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.7 Las normas de prevención de riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP4: Introducir datos en los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión, en soporte papel o telemático, con objeto de realizar la liquidación periódica de este tributo.

CR4.1 La nota o impreso de asiento contable que sustenta a cada operación que deba registrarse en los libros auxiliares de IVA se comprueba que contiene todos los requisitos de control interno establecidos para proceder a su registro.

CR4.2 Todos los campos de los distintos libros previstos en la legislación del impuesto se cumplimentan adecuadamente, por procedimientos manuales o informáticos, en función del tipo de IVA soportado o repercutido, y de la naturaleza de circulante o inmovilizado de la operación.

CR4.3 La comprobación del cuadro de las cuotas registradas en los libros de IVA con sus respectivas bases, se realiza antes de la liquidación periódica del impuesto.

CR4.4 Los descuadres detectados en las comprobaciones de las cuotas registradas se comunican al responsable correspondiente con rapidez y precisión, a través de los procedimientos establecidos en la normativa interna.

CR4.5 El procedimiento se efectúa de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

RP5: Controlar las partidas contables verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte, con objeto de detectar posibles errores.

CR5.1 Los saldos de las cuentas deudoras o acreedoras con las entidades públicas se verifican con los modelos fiscales y laborales de la empresa, notificándose al responsable del departamento las no coincidencias de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR5.2 Los saldos contables de los préstamos y créditos se cotejan periódicamente con la documentación soporte remitida por las instituciones financieras, de acuerdo con el procedimiento establecido, notificando, en su caso, al responsable del departamento la falta de coincidencia.

CR5.3 Los saldos de clientes y proveedores se circularizan para su comprobación, de acuerdo con las instrucciones recibidas y con el manual de procedimiento establecido.

CR5.4 Los saldos de las cuentas de amortización acumulada de los elementos del inmovilizado se comprueban, de acuerdo con las instrucciones recibidas y con el manual de procedimiento, cotejándolas con el plan de amortización establecido para cada uno de ellos, en función de su vida útil estimada, y del método de amortización seleccionado.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopiadora, calculadora. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de contabilidad. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático.

#### Productos y resultados:

Notas o impresos de asiento contable. Plan de cuentas actualizado. Registros contables. Listados predefinidos. Libros de IVA, y de bienes de inversión. Informes internos.

#### Información utilizada o generada:

Manual de procedimiento interno de la empresa. Normativa contable de aplicación en España. Cuadro de cuentas. Legislación del IVA. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión. Directrices de los superiores. Fichas y formatos internos. Medios de pago.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 5: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA

Nivel: 1

Código: UC0973\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, inte-

grandola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.

CR1.1 Las acciones diarias de grabación —previas, durante y posteriores— se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.

CR1.2 La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR1.3 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.4 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR1.5 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.6 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.

CR1.7 Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.

CR1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

CR1.9 La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR1.10 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.11 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

RP2: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.

CR2.2 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.3 La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.

CR2.4 Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.

CR2.5 Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.6 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado —teclas de función, combinación de teclas u otras— se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.7 Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.

CR2.8 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.

CR3.2 Los datos y textos grabados se verifican, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.

CR3.4 La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.

CR3.6 El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.

CR3.7 Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización.

#### Productos y resultados:

Datos y textos grabados sin inexactitudes, limpios, organizados y presentados en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Integración de la propia actividad en las del grupo de trabajo. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad y eficiencia.

#### Información utilizada o generada:

Directrices, manual de la organización —normativa de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—, del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 6: GESTIONAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

#### Nivel: 2

#### Código: UC0978\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a

fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.

CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su correcta puesta en marcha y que se cumplen las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.3 La correcta conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación —luz, humedad, polvo y temperatura—.

CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos —etiquetas, archivadores, carpetas, separadores, u otros— se comprueban identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.

CR1.5 Los equipos ofimáticos se mantienen en condiciones operativas, con la periodicidad establecida, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los terminales, en caso necesario, siguiendo las normas internas y de respeto medioambiental.

CR1.6 La actualización de las aplicaciones informáticas se realiza, en su caso, de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.7 Las herramientas del sistema que permiten un mejor aprovechamiento se ejecutan con la periodicidad establecida por la entidad y, en todo caso, cuando el propio funcionamiento del sistema lo requiere.

CR1.8 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.9 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz siguiendo los procedimientos establecidos, y comprobando con la periodicidad establecida que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.

CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o temáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan mediante la utilización y/o creación de subcarpetas, facilitando así su recuperación y acceso.

CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los diferentes soportes de almacenamiento de la información se organizan utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR2.5 Los índices alfabético, temático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.

CR2.6 El movimiento o copia de los archivos o carpetas que han de contener la documentación se realiza con rapidez y de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR2.7 La eliminación de los archivos o carpetas se realiza siguiendo el protocolo establecido supervisando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando las normas de

seguridad y confidencialidad de la información, y respetando el medioambiente.

CR2.8 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen de acuerdo con los fallos detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR2.9 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema o sus herramientas, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce según criterios establecidos en papel o formato digital, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, de manera exacta, en las cantidades y tiempo exigido y, contrastándola con los originales mediante el procedimiento establecido.

CR3.2 La documentación se registra a través de los soportes disponibles asignando los códigos establecidos que permitan su posterior localización aplicando los criterios de clasificación, por orden y prioridad, establecidos por la organización, a fin de certificar su existencia.

CR3.3 El índice del archivo se utiliza de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios electrónicos o convencionales a su disposición, aplicando los criterios y normas de protección de datos establecidos.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia y actualiza periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad que establece la normativa interna o legal vigente.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas al departamento y/o a la organización, o Administración Pública se permite de acuerdo con la normativa vigente y las normas internas establecidas.

CR3.8 La autorización reglamentada ante requerimientos de documentación de uso restringido por miembros internos o externos a su ámbito de actuación se solicita supervisando la veracidad de la misma.

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizado su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma.

CR4.1 Los diseños de las tablas y los formularios de introducción de datos, se crean utilizando los asistentes disponibles del SGBD en función de la información que se desea introducir y, en su caso, las instrucciones recibidas.

CR4.2 Los datos del SGBD se ordenan y clasifican, indexándolos en su caso, según el criterio establecido por la organización, o el que resulte más adecuado para un rápido acceso a la información.

CR4.3 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles, insertándolos con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas.

CR4.4 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas, guardando siempre copia de la base de datos previa a la modificación.

CR4.5 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad con la periodicidad establecida por la organización.

CR4.6 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad requerido y accesos necesarios.

CR4.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda —*on line*, *off line*— se utilizan aplicando los proce-

dimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

RP5: Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad.

CR5.1 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, ante la falta de prestaciones preestablecidas para la obtención de la información requerida, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos —de acción o de selección—, y aplicando los criterios precisos.

CR5.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles —opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras—, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.3 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del SGBD.

CR5.4 La presentación de la información en informes o documentos no predeterminados en la aplicación se genera a partir de los asistentes disponibles, seleccionando los campos de tablas o consultas que la contienen, y organizándolos en función de los objetivos del informe.

CR5.5 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el SGBD se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.

CR5.6 La presentación de la información en informes o documentos con otras aplicaciones de gestión de documentación se genera a través de los asistentes disponibles, relacionando la base de datos con las mismas, creando en su caso vínculos actualizables.

CR5.7 Los documentos o informes generados se comprueban verificando la inexistencia de errores, y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.

CR5.8 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que se han establecido los accesos necesarios y el nivel de seguridad requerido.

CR5.9 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda —*on line*, *off line*— se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos ofimáticos —terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros—. Redes informáticas —Internet, intranet—. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema gestor de bases de datos, bases de datos, otras. Material de oficina. Formularios —solicitud de información, listados, impresos, otros—.

#### Productos y resultados:

Archivos organizados siguiendo las normas de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Informes elaborados con ausencia de errores, organizadamente presentados y estructurados. Información obtenida y transmitida de bases de datos en forma y plazo, y correctamente protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Documentación e información correctamente registrada, archivada. Búsquedas, importación y exportación en redes y en bases de datos. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales de procedimiento interno, manuales de estilo, manuales y archivos de ayuda del uso de equipos informáticos y de aplicaciones informáticas. Información publicada en la red. Publicaciones

diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, u otras. Formatos de diversos formularios e informes de recogida y presentación de información. Sistemas de codificación de la información.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 7: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la Red —intranet o Internet—, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada —buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros—.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la Red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados —eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros— según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido —terminal del usuario, red u otros— y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos —encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros—, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido —terminal del usuario, red u otros—, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas —tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y vídeo, otros—, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.



CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos —sobres, etiquetas u otros documentos—, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas —tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros—.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir —destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros— se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados —organizaciones, fechas, otras—, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

#### Contexto profesional:

##### Medios de producción:

Equipos ofimáticos —terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros—. Redes informáticas —Internet, intranet—. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos —solicitud de información, requerimientos, otros—. Transparencias.

##### Productos y resultados:

Búsquedas de información en la red —interna o externa— y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes —archivos electrónicos, transparencias, otros—. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

##### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático —*on line*, *off line*— de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

#### MÓDULO FORMATIVO 1: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2

Código: MF0976\_2

Asociado a la UC: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

Duración: 150 horas

##### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE1.1 Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.

CE1.2 Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo.

CE1.3 Distinguir los canales de comunicación comerciales —páginas web, convencionales, otros—, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.

CE1.4 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.

CE1.5 Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.

CE1.6 Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios.

CE1.7 Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial, o segmento de mercado.

CE1.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de comunicación comercial:

— Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto —teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal o electrónico—.

— Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.

- *Expresar en el trato con el cliente supuesto: Cortesía, respeto y discreción.*
- *Determinar el soporte de comunicación —bases de datos internas, páginas web, otras— más apropiado para obtener la información requerida.*
- *Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.*

*CE1.9 En la simulación de una entrevista con un cliente, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de una información convenientemente caracterizada:*

- *Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas, utilizando en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.*
- *Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.*

**C2:** Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, realizando los cálculos necesarios y aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente.

*CE2.1 Distinguir los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir.*

*CE2.2 Precisar las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.*

*CE2.3 Precisar los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones.*

*CE2.4 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado:*

- *Identificar los distintos métodos para calcular el precio final de venta.*
- *Calcular el precio final de venta de acuerdo con los márgenes proporcionados.*
- *Valorar la incidencia en el precio final de distintas promociones.*

*CE2.5 En un supuesto práctico de compra o venta convenientemente caracterizado, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas adecuadas:*

- *Elaborar los albaranes incorporando cada uno de los parámetros necesarios —cantidades, conceptos, importes, otros—.*
- *Calcular correctamente el importe total del precio unitario de compra o venta.*
- *Calcular correctamente el importe total de la compra o venta de diferentes productos.*
- *Elaborar las facturas, teniendo en cuenta los descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido.*

**C3:** Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los principales sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

*CE3.1 Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y/o de servicios.*

*CE3.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases que se utilizan en función de las materias primas y los productos.*

*CE3.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.*

*CE3.4 Explicar las características de los diferentes métodos de control de existencias.*

*CE3.5 A partir de supuestos convenientemente caracterizados:*

- *Aplicar el método de control de existencias indicado.*
- *Calcular el importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos.*
- *Interpretar los inventarios periódicos haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.*

**C4:** Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.

*CE4.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.*

*CE4.2 Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.*

*CE4.3 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de compra-venta convenientemente caracterizadas, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:*

— *Definir los archivos de parámetros —tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, otros—.*

— *Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos propuestos.*

— *Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación, en su caso.*

— *Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientes, en su caso.*

— *Obtener correctamente en los formatos definidos los documentos mercantiles.*

*CE4.4 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.*

*CE4.5 A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:*

— *Identificar la información proporcionada según corresponda a clientes, productos, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.*

— *Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes o vendedores.*

— *Obtener formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con información de clientes.*

— *Obtener los informes de venta en los formatos, plazos, y parámetros requeridos.*

— *Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.*

*CE4.6 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén convenientemente caracterizadas, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:*

— *Definir los archivos de parámetro —criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, otros—.*

— *Registrar los movimientos de existencias.*

— *Obtener con precisión el inventario de existencias.*

— *Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados en la aplicación informática.*

**C5:** Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

*CE5.1 Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.*

*CE5.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa.*

*CE5.3 Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.*

*CE5.4 Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.*

*CE5.5 Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.*

*CE5.6 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas:*

— *Elaborar los documentos adecuados a cada acción de fidelización de forma clara y concisa, en función de su finalidad y del canal que se emplee —correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles—.*

*CE5.7 Describir el proceso que debe seguir una reclamación.*

*CE5.8 Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.*

*CE5.9 En una situación simulada de atención y gestión de una reclamación, convenientemente caracterizada:*

— *Recoger y escuchar atentamente la queja o reclamación del cliente supuesto.*

- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C3 y C5 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Comunicar la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

**Contenidos:**

#### 1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa

El departamento comercial. Las necesidades y los gustos del cliente.

Identificación de necesidades según las conductas.

Perfil psicológico de los distintos clientes.

Relación con el cliente a través de Internet: Introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con el cliente o CRM.

Criterios de calidad en la atención al cliente.

#### 2. Comunicación comercial en los procesos de venta

El proceso de compraventa: Aspectos básicos de la compra y la venta.

Identificación de la comunicación en la venta: Fases y problemas.

Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.

La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.

#### 3. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa

Legislación mercantil básica.

Legislación fiscal básica.

Ley del IVA: Concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.

Cálculo del IVA.

Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

#### 4. Procedimientos administrativos de compraventa

Selección de proveedores: Criterios de selección.

Cálculo comercial en las operaciones de compra y venta: Precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.

Realización de pedidos: El pedido y sus formas.

Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: Presupuesto. Propuesta de pedido. Albaranes o notas de entrega. Facturas. Carta-porte.

#### 5. Gestión de stocks e inventarios

Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.

Sistemas de almacenaje.

El embalaje, envasado y etiquetado.

Análisis de la rotación y ubicación de existencias.

Sistemas de gestión de existencias: Convencional e informático.

Elaboración de inventarios.

Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.

Control de calidad.

#### 6. Tramitación administrativa de las operaciones de compra y venta a través de aplicaciones informáticas de gestión

Utilización de aplicaciones de gestión de relación con clientes –CRM–: Actualización de ficheros de clientes, proveedores, productos, agentes de venta, otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.

Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: Generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Digitalización de la documentación de compra y venta par su registro.

Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

#### 7. Tramitación administrativa en servicios postventa y de reclamaciones

Seguimiento comercial.

Gestión del seguimiento de clientes: Procedimientos postventa, instrumentos y trámites.

Instrumentos de fidelización.

Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características.

Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.

Configuración documental de la reclamación.

Utilización de las herramientas de gestión de relación con clientes –CRM– en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

– Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas del proceso comercial, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

– Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 OPERATIVA DE TESORERÍA

**Nivel: 2**

**Código: MF0979\_2**

**Asociado a la UC: Realizar las gestiones administrativas de tesorería**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Identificar la normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, así como las entidades vinculadas a su emisión.

*CE1.1 Distinguir las organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de los documentos de cobro y pago.*

*CE1.2 Describir las características y finalidad de los productos y servicios financieros básicos.*

*CE1.3 Describir la finalidad y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles –letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia y de sus equivalentes telemáticos–.*

*CE1.4 Identificar los aspectos básicos de la normativa mercantil que permite la cumplimentación de los documentos de cobro y pago.*

*CE1.5 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.*

*CE1.6 Identificar los aspectos referentes al vencimiento y periodo de autoliquidación de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.*

*CE1.7 En un supuesto práctico en el que se aportan documentos de pago mercantiles y fiscales, debidamente caracterizados:*

– Identificar el documento.

– Precisar la normativa que la regula.

– Explicar la operación fiscal o mercantil que lo genera.

– Explicar el contenido de cada uno de los apartados que integran el mismo.

C2: Confeccionar los documentos de cobro y pago aplicando la normativa mercantil y fiscal, utilizando medios convencionales y telemáticos, registrando los mismos en los libros correspondientes.

*CE2.1 Identificar los diferentes medios de pago básicos –cheque, pagaré, letra de cambio, recibo domiciliado, transferencia y sus equivalentes telemáticos–, así como sus principales características.*

*CE2.2 Describir las características de los libros registro de los medios de pago.*

*CE2.3 Identificar las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera “on line”.*

CE2.4 En un supuesto práctico en el que se aporta información, debidamente caracterizada acerca de una serie de transacciones económicas que originan pagos a empresas y a Administraciones Públicas:

- Establecer en cada caso las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago.
- Identificar el documento fiscal o mercantil, convencional y/o telemático, a cumplimentar.
- Cumplimentar cada documento de manera convencional o telemática de acuerdo con la normativa legal que lo regula.
- Realizar las anotaciones correspondientes a los movimientos en formato convencional e informático.

C3: Aplicar los métodos y funciones del control de la tesorería detectando las desviaciones producidas e identificando las consecuencias de su no-aplicación.

CE3.1 Precisar los métodos básicos de control de la tesorería.

CE3.2 Describir la finalidad y el procedimiento del arqueo de caja.

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:

- Recontar el efectivo existente.
- Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo en función de su naturaleza y finalidad.
- Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.
- Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de arqueo de caja.
- Identificar los problemas e implicaciones existentes de la no aplicación de los controles de arqueo.

CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:

- Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación soporte.
- Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos.
- Documentar las diferencias y anomalías encontradas entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación soporte.
- Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de conciliación bancaria.
- Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria.

CE3.6 Explicar la importancia de la integridad, responsabilidad y confidencialidad en la gestión y control de la tesorería, así como las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios a partir de casos prácticos o reales.

C4: Realizar los cálculos correspondientes a la gestión de tesorería utilizando medios convencionales e informáticos.

CE4.1 Precisar el concepto de interés simple y compuesto y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.

CE4.2 En un supuesto práctico, donde se proporciona información debidamente caracterizada de determinadas operaciones tipo:

- Determinar para cada operación la ley de capitalización simple o compuesta que se debe utilizar en el cálculo de los intereses en función de la naturaleza y duración de las mismas.
- Calcular los intereses producidos en cada una de las operaciones de acuerdo con la ley financiera correspondiente.

CE4.3 Precisar el concepto de descuento de efectos y su empleo en la gestión de tesorería.

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca del descuento de una remesa de efectos:

- Calcular el descuento correspondiente a la operación.
- Calcular las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada.
- Confeccionar la documentación bancaria correspondiente a la remesa de efectos.

CE4.5 Precisar los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito y su empleo en la gestión de tesorería.

CE4.6 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca de los movimientos de una cuenta corriente y otra de crédito:

- Cumplimentar los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos.
- Liquidar la cuenta corriente por los procedimientos establecidos en el enunciado.
- Cumplimentar los movimientos de la cuenta de crédito en los documentos establecidos.
- Liquidar los intereses de la cuenta de crédito.

C5: Identificar los medios y plazos de presentación de la documentación de cobro o pago ante distintos destinatarios públicos o privados, de acuerdo con la normativa vigente.

CE5.1 Identificar los organismos públicos y privados ante los que interponer los documentos de cobro o pago.

CE5.2 Describir el proceso de registro ante organismo públicos.

CE5.3 Describir el proceso de descarga desde las páginas web de organismos públicos de impresos de pago a las administraciones públicas.

CE5.4 Identificar los mecanismos de cobro y pago en entidades financieras.

CE5.5 En supuestos convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan los datos necesarios para la liquidación de impuestos u otras obligaciones de pago ante organismos públicos, o entidades financieras:

- Describir los organismos públicos o privados, y el proceso de presentación de los documentos de cobro o pago al destinatario dentro del plazo legal o convenido.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C3 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

**Contenidos:**

### 1. Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería

Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas.

Cálculo de descuento simple.

Cuentas corrientes: Liquidación y cálculo de intereses.

Cálculos en cuentas y operaciones de crédito.

Cálculo de comisiones bancarias.

### 2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

Productos y servicios financieros básicos.

Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.

Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: Factoring, confirming, gestión de efectos.

Cumplimentación de libros de caja y bancos.

Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico.

Gestión de tesorería a través de banca on line.

Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet.

### 3. Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública

Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro.

Impresos oficiales.

Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos locales. Liquidación del IVA. Liquidación del IRPF del empresario autónomo.

Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social.

Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

### 4. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de tesorería

Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería.

Utilización de hojas de cálculo en la gestión financiera.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas de tesorería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GESTIÓN AUXILIAR DE PERSONAL****Nivel: 2****Código: MF0980\_2****Asociado a la UC: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos****Duración: 90 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Organizar la información referente a los procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y compensación y beneficios, utilizando las herramientas informáticas proporcionadas.
- CE1.1 Identificar las técnicas habituales de captación y selección de personal utilizando canales convencionales o telemáticos y manteniendo la debida confidencialidad.*
- CE1.2 Reconocer las entidades de formación más cercanas o importantes estableciendo contacto con ellas preferentemente a través de sus sitios Web.*
- CE1.3 Clasificar las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.*
- CE1.4 Explicar las normas de protección de datos vigentes en lo referente a mantenimiento de documentación y de bases de datos.*
- CE1.5 Explicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicándolas a su puesto de trabajo.*
- CE1.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*
- Actualizar bases de datos de gestión de personal manteniendo la debida confidencialidad y realizando una salvaguarda eficaz e íntegra de los ficheros.
  - Consultar las bases de datos aplicando los filtros que se indiquen.
  - Elaborar listados e informes concretos aplicando normas de protección medio ambiental y de la salud.
  - Organizar listados de actividades de formación y reciclaje basadas en programas subvencionados.
  - Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo.
- C2: Preparar la documentación, los materiales y otros elementos necesarios en la selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, atendiendo a criterios y normas de calidad.
- CE2.1 Diferenciar los aspectos básicos de un sistema de gestión basado en normas de calidad.*
- CE2.2 Explicar el procedimiento de formación del personal según las normas de calidad.*
- CE2.3 En un supuesto práctico en el que se propone información, convenientemente caracterizada:*
- Preparar para una actividad de formación los manuales, listados, horarios, hojas de control y demás materiales aplicando criterios de calidad.
  - Identificar los recursos necesarios, así como los tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección.
  - Diferenciar los distintos tipos de entrevista y elaborar las comunicaciones derivadas de ellas.
- C3: Elaborar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación laboral utilizando los medios informáticos más habituales.

*CE3.1 Distinguir los procedimientos habituales de alta y afiliación a la Seguridad Social, utilizando el sistema informático facilitado por la Seguridad Social.*

*CE3.2 Reconocer todas las fases del proceso de contratación.*

*CE3.3 Diferenciar los tipos de contrato más habituales obteniéndolos y cumplimentándolos por medio aplicaciones informáticas.*

*CE3.4 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.*

*CE3.5 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.*

*CE3.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*

- Obtener o descargar de la página oficial de la administración pública los modelos de contrato especificados y los de alta y afiliación.

- Cumplimentar los impresos y modelos utilizando herramientas informáticas.

- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente.

- Calcular el importe final de un finiquito dados unos datos concretos.

- Citar los plazos y documentos necesarios para la realización de los supuestos.

- Valorar la importancia de elaborar los modelos y la documentación con minuciosidad, buena presentación y detalles así como las consecuencias de no contemplarlo.

- C4: Obtener la documentación necesaria para el pago de las retribuciones al personal, de la cotización a la Seguridad Social y de las retenciones a cuenta del IRPF, demostrando rigurosidad y contemplando la normativa correspondiente.

*CE4.1 Identificar el proceso básico de retribución y cotización.*

*CE4.2 Diferenciar los tipos de retribución más comunes y la estructura básica del salario.*

*CE4.3 Distinguir las situaciones más comunes que pueden hacer modificar las bases de cotización y los importes —dietas, excesos del SMI, retenciones del IRPF, otros—.*

*CE4.4 Precisar los modelos y plazos estipulados por el convenio colectivo, el calendario del contribuyente y las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.*

*CE4.5 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*

- Obtener y actualizar las tablas, baremos y referencias necesarias referentes a condiciones laborales —convenio colectivo—, a las cotizaciones a la Seguridad Social —bases y tipos— y a las retenciones del IRPF —tablas y fórmulas de cálculo—.

- Identificar qué datos de los trabajadores tienen incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.

- Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a las entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.

- Crear los ficheros del sistema RED que se deben remitir a la Seguridad Social.

- Imprimir los justificantes de retribución que se deben hacer llegar a los empleados.

- Elaborar la secuencia de los impresos fiscales del IRPF.

- Valorar las consecuencias de no cumplir los plazos de pago y de entrega de la documentación.

- En la obtención de documentos y elaboración de impresos aplicar las normas de protección medio ambiental y de la salud.

- C5: Elaborar la documentación de control de las incidencias relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados observando la legislación vigente y las normas de comunicación interna establecidas.

*CE5.1 Identificar los aspectos básicos de las relaciones laborales en lo referente a las comunicaciones internas.*

*CE5.2 Diferenciar los aspectos más relevantes de las condiciones laborales contenidas en la Constitución, el Estatuto de los Trabajadores, el convenio colectivo y en el contrato.*

*CE5.3 Explicar las normas básicas de protección del medio ambiente relacionadas con la documentación del control de incidencias, aplicando, a su nivel, las técnicas 3R —Reducir, Reutilizar, Reciclar—.*

*CE5.4 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*

- *Cumplimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.*
- *Realizar cálculos y estadísticas básicas derivados de los datos anteriores, utilizando una hoja de cálculo y formatos gráficos.*
- *Elaborar informes básicos que resuman datos del control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones de proceso de textos y de presentaciones.*
- *Valorar las consecuencias de no seguir un control de presencia en aras de la eficiencia de la empresa.*

**C6:** Utilizar aplicaciones de gestión de recursos humanos, relacionadas con el control presencial, la tramitación de los contratos, del salario y de las cotizaciones, así como con el seguimiento de la formación de los empleados.

*CE6.1 Identificar la estructura del programa informático, al menos en las áreas de: Tablas maestras, procesos mensuales y procesos de duración superior al mes.*

*CE6.2 Aplicar, a su nivel, las normas de protección de datos vigentes en el uso de la aplicación informática.*

*CE6.3 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*

- *Introducir en las aplicaciones informáticas las tablas, baremos y referencias actualizadas.*
- *Definir en la aplicación de gestión de salarios los datos del contrato y/o del convenio colectivo.*
- *Introducir las incidencias más habituales con la periodicidad establecida.*
- *Obtener la nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control.*
- *Crear los ficheros de remisión electrónica tanto a las entidades financieras como a la administración pública.*
- *Actualizar las tablas de los empleados con los resultados de las actividades de formación.*
- *Realizar las copias de seguridad que garanticen la adecuada salvaguarda de los datos en su integridad.*
- *Valorar las consecuencias de una falta de organización previa a la introducción y actualización de los datos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C3, C4, C5, y C6 respecto a todos sus CE.

#### Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.  
Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.  
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.  
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.  
Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.  
Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

#### Contenidos:

##### 1. Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa

Normas laborales constitucionales.  
El Estatuto de los Trabajadores.  
Convenios colectivos.  
Ley General de la Seguridad Social.  
Jornada de trabajo. Calendario laboral.  
Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial.  
Procedimientos de administración de personal: Selección, formación, motivación.  
Técnicas de modificación de conductas en la organización.

##### 2. Confección del contrato de trabajo

Elementos esenciales del contrato: Consentimiento, objeto y forma del contrato.  
Modalidades de contratación.  
Proceso y procedimiento de contratación laboral.  
Documentación y formalización del contrato de trabajo.  
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.  
El finiquito.

##### 3. Confección del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones

El salario y sus complementos.  
El recibo de salarios. Requisitos de forma.

Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF.

Confección de los impresos fiscales del IRPF.  
Regímenes del sistema de Seguridad Social.  
Entidades gestoras y colaboradoras.  
Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.  
Tablas y referencias.  
Sistema RED.  
Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización.  
Cálculo de cuotas.  
Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

#### 4. Utilización de aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos y de nóminas

Prestaciones, funciones y procedimientos.  
Procedimientos de seguridad y control del proceso.

#### 5. Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos

Prevención de riesgos laborales: Salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos.  
Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.  
Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo.  
Identificación y aplicación de los principales problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: REGISTROS CONTABLES

**Nivel: 2**

**Código: MF0981\_2**

**Asociado a la UC: Realizar registros contables**

**Duración: 120 horas**

#### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1:** Interpretar los documentos-justificantes mercantiles habituales derivados de la actividad empresarial y relevantes en la realización de los registros contables, reconociendo la información contenida en los mismos.  
*CE1.1 Identificar los diferentes tipos de documentos mercantiles que se utilizan en transacciones económicas tipo que realizan las organizaciones.*  
*CE1.2 Interpretar la información relevante contenida en los documentos mercantiles para su registro contable.*  
*CE1.3 A partir de documentos mercantiles convenientemente caracterizados:*
- *Explicar los elementos patrimoniales reflejados en los mismos relevantes para su registro contable.*
  - *Explicar los diferentes conceptos de ingresos y gastos reflejados en los mismos, relevantes para su registro contable.*
- C2:** Registrar contablemente las operaciones económicas aplicando el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases.  
*CE2.1 Precisar el concepto de cuenta como instrumento de representación y medida de elementos patrimoniales, ingresos y gastos.*  
*CE2.2 Clasificar correctamente las cuentas según su naturaleza patrimonial o de gestión, identificando los convenios de cargo y abono de cada clase.*  
*CE2.3 Interpretar el método de contabilización por partida doble y los libros registro que utiliza.*

- CE2.4 En un supuesto práctico, en el que se proporcionan documentos mercantiles convenientemente caracterizados de operaciones económico-financieras tipo:
- Explicar el tipo de operación representada en cada documento.
  - Identificar los elementos patrimoniales o conceptos de ingresos y gastos que intervienen en cada operación representada.
  - Especificar el importe de cargo o abono de cada cuenta representativa de los elementos patrimoniales y/o de los conceptos de ingresos y gastos involucrados.
  - Contabilizar las operaciones en los libros correspondientes.
- C3: Aplicar el método contable de partida doble al registro de las transacciones económicas de acuerdo con las normas contables en vigor.
- CE3.1 Distinguir las fases del proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo y los libros obligatorios y voluntarios previstos en la legislación española en los que se registra cada una de ellas.
- CE3.2 Describir la estructura del Plan General Contable –PGC–.
- CE3.3 Explicar el sistema de codificación utilizado en el PGC.
- CE3.4 Precisar la función de la amortización técnica del inmovilizado.
- CE3.5 Calcular la cuota de amortización del inmovilizado según métodos lineales, degresivos o progresivos.
- CE3.6 Explicar la función de la periodificación contable.
- CE3.7 Explicar la función de las provisiones.
- CE3.8 En un supuesto práctico, en el que se propone una situación patrimonial inicial y se proporcionan los documentos-justificantes relativos a operaciones realizadas en un ejercicio económico:
- Codificar las cuentas de acuerdo con el cuadro de cuentas del PGC.
  - Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del PGC.
  - Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.
  - Cuadrar el balance de comprobación.
  - Dotar las amortizaciones que procedan, aplicando los criterios del PGC.
  - Dotar de las provisiones que procedan, aplicando los criterios del PGC.
  - Realizar los asientos de periodificación contable que procedan.
  - Obtener el resultado económico mediante el proceso de regularización.
  - Confeccionar el balance de situación.
- C4: Cumplimentar los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión aplicando la normativa del impuesto.
- CE4.1 Explicar los libros obligatorios que establece la legislación del IVA.
- CE4.2 Explicar la función del libro de bienes de inversión.
- CE4.3 Describir los distintos campos que establece para cada libro la legislación del IVA.
- CE4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, donde se proporcionen distintos documentos que reflejan operaciones sujetas al IVA:
- Diferenciar sobre los documentos las operaciones que incorporan IVA soportado deducible del no deducible.
  - Identificar los libros en los cuales deben asentarse cada uno de los documentos.
  - Cumplimentar, con la información contenida en los documentos, los campos de los libros correspondientes.
- C5: Utilizar aplicaciones informáticas de Contabilidad registrando las operaciones necesarias para el registro de las transacciones económicas.
- CE5.1 Identificar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.
- CE5.2 Precisar las características más importantes de la aplicación en relación con la codificación de cuentas y conceptos –formato, número de dígitos máximo permitido, otras–.
- CE5.3 Explicar los posibles formatos que pueden tener los asientos predefinidos de la aplicación.

CE5.4 En supuestos prácticos de simulación, en los que se proporcionen documentación debidamente caracterizada relativa a las operaciones de un ciclo económico:

- Crear el plan de cuentas.
- Crear los asientos predefinidos.
- Realizar registros contables según los documentos mercantiles y la información proporcionada.
- Realizar el traspaso de las operaciones que corresponda a los libros de IVA.
- Extractar e imprimir los registros realizados –Diario, balance de comprobación, balance de situación, saldo de las cuentas–, correspondientes a un ciclo económico.
- Dar de baja cuentas del plan contable.
- Dar de baja conceptos y asientos predefinidos de la base de datos de la aplicación.
- Realizar copias de seguridad.
- Explicar la importancia de la responsabilidad y de la confidencialidad en el registro contable de las transacciones económicas y de las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C5 respecto a CE5.4.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

**Contenidos:**

### 1. Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable

Documentación mercantil y contable.

Interpretación contable de la información representada en los documentos-justificantes.

Documentos-justificantes mercantiles tipo.

Organización y archivo de los documentos mercantiles.

Libros contables obligatorios y auxiliares.

Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

Normalización contable: El Plan General de Contabilidad.

### 2. Registros Contables de la Actividad Empresarial

El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas.

El método de registro contable: La partida doble.

El patrimonio y su representación contable: El balance.

El resultado de la gestión y su representación contable: La cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Amortización, periodificación, provisión y regularización.

Cumplimentación de los libros contables obligatorios y auxiliares correspondientes a un ciclo contable.

La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables: Código deontológico, el delito contable, normativa mercantil en torno al secreto contable.

### 3. Contabilidad del IVA

Operaciones sujetas y exentas al impuesto.

Típos de IVA.

Tratamiento contable del IVA soportado, IVA repercutido, IVA soportado no deducible, plazos de declaración-liquidación.

### 4. Registros contables a través de aplicaciones informáticas de contabilidad y de IVA

Estructura de los programas de contabilidad.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Introducción de datos.

Predefinición de asientos.

Relaciones con los libros de IVA.

Registro contable de los documentos mercantiles en las cuentas establecidas en la aplicación.

Actualización de las cuentas codificadas en la aplicación.

Actualización de los asientos y de los conceptos predefinidos.

Instalación y utilización de aplicaciones informáticas actualizadas.

Copias de seguridad.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de registros contables, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GRABACIÓN DE DATOS****Nivel: 1****Código: MF0973\_1****Asociado a la UC: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia****Duración: 60 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos —planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros—.*
- CE1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.*
- CE1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos.*
- CE1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.*
- CE1.5 Describir las posiciones correctas que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad y salud e higiene postural.*
- CE1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en la grabación de datos.*
- CE1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados de la actividad de grabación de datos:*
- Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificados.
  - Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
  - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.
- C2: Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.
- CE2.1 Describir las principales funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.*
- CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos tipo identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.*
- CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.*
- CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.*

*CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos tipo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:*

- Especificar el objetivo y contenido fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades de grabación y los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Describir las pautas de actuación personal fundamentales para la integración en el grupo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización de las actividades de grabación.
- Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación profesional.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación.

- C3: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.
- CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido.*
- CE3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.*
- CE3.3 Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado.*
- CE3.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.*
- CE3.5 Transcribir textos complejos propuestos —fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros—, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado extendido.*
- CE3.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados.*
- CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:*
- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
  - Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado.
  - Utilizar con rapidez y precisión las teclas auxiliares.
  - Grabar dictados con precisión para agilizar la consecución de velocidad.
  - Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento sobre datos en lenguas propias o extranjeras.
  - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- C4: Grabar datos de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado numérico, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.
- CE4.1 Identificar la composición y estructura de un teclado numérico.*
- CE4.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.*
- CE4.3 Explicar la técnica mecanográfica y las diferencias de configuración del teclado numérico.*
- CE4.4 Transcribir tablas de datos numéricos con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.*
- CE4.5 Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: Posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.*
- CE4.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas tablas de datos numéricos complejas en diferentes aplicaciones informáticas:*
- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.



- Utilización de las teclas auxiliares.
  - Desarrollar una destreza suficiente para no superar un nivel de error del cinco por ciento.
- C5:** Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.
- CE5.1 Describir todas las actividades necesarias para la verificación de datos y explicar la secuencia lógica de las operaciones.*
- CE5.2 Explicar los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores mecanográficos.*
- CE5.3 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.*
- CE5.4 Identificar los signos estandarizados de corrección de errores mecanográficos.*
- CE5.5 Explicar las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.*
- CE5.6 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en el registro de la documentación a grabar.*
- CE5.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos:*
- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.
  - Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.
  - Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.
  - Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.
  - Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.
  - Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.
  - Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.
  - Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos a grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2 y C5 respecto a todos sus CE y C4 respecto a CE4.4 y CE4.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

#### Contenidos:

##### 1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de diversos terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: Prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: Adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

##### 2. La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: El espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

##### 3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante.

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

##### 4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos

Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos.

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado numérico. Teclas de funciones y de movimiento del cursor: Corrección de errores.

Transcripción de tablas de datos.

##### 5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación. División de palabras.

Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 6: GESTIÓN DE ARCHIVOS

Nivel: 2

Código: MF0978\_2

Asociado a la UC: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Duración: 60 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

**C1:** Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos —equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo—.

*CE1.1 Identificar los elementos básicos —hardware y software— de un sistema en red explicando sus características, funciones y asistentes de instalación.*

*CE1.2 Describir los procedimientos generales de operación en un sistema en red.*

*CE1.3 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, ejecutar directamente sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: Conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes.*

*CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los puertos de comunicación.*

*CE1.5 En un caso práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo de la red y el software ya instalado:*

- Identificar mediante un examen del sistema los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
  - Identificar los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.
  - Utilizar adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo de las estaciones de trabajo.
  - Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
  - Explicar el funcionamiento de los comandos básicos de la operación en red y su función.
  - Utilizar los comandos básicos de la operación en red y su función.
  - Explicar las variables básicas de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.
- C2: Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.
- CE2.1 Identificar las distintas prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones básicas.
- CE2.2 Distinguir entre las distintas herramientas de optimización del sistema explicando sus funciones.
- CE2.3 Diferenciar y utilizar los soportes de registro y archivo informático —disco fijo, disquetes, CD-R, pendriver u otros—, en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.
- CE2.4 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, de organización de información y documentos dados, y unos parámetros de configuración del sistema:
- Utilizar las funciones del sistema operativo precisas para la configuración de las vistas de los distintos objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
  - Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
  - Realizar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas que permitan minimizar el tiempo de ejecución.
  - Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
  - Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.
  - Realizar las copias de seguridad de las estructuras creadas.
- CE2.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, ejecutar las herramientas del sistema indicadas y explicar los resultados alcanzados con las mismas.
- C3: Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
- CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.
- CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.
- CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental habituales en las organizaciones.
- CE3.5 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y archivar:
- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
  - Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
  - Determinar procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- C4: Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- CE4.1 Identificar los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
- CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles:
- En una aplicación.
  - Desde el sistema operativo.
  - Desde el hardware.
- CE4.4 Detectar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.
- CE4.5 Según un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se utiliza una aplicación:
- Realizar copias de archivos.
  - Establecer contraseñas de archivos.
  - Establecer atributos de acceso.
  - Establecer protecciones de ficheros y directorios.
  - Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.
- C5: Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.
- CE5.1 Identificar los distintos tipos de tablas en función de los datos recogidos, así como las posibles relaciones entre las mismas.
- CE5.2 Identificar los distintos tipos de consultas explicando sus características y utilidad.
- CE5.3 Identificar los objetos que pueden integrar un informe a partir de ejemplos prácticos.
- CE5.4 A partir de supuestos prácticos y haciendo uso de las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:
- Crear las tablas necesarias.
  - Generar formularios a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
  - Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
  - Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas —procesador de texto, hoja de cálculo, u otras—.
  - Identificar el tipo de consulta más adecuado en función de la información requerida.
  - Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
  - Guardar y nombrar las consultas en la base de datos de acuerdo con las indicaciones recibidas.
  - Aplicar las consultas disponibles ante necesidades de información que permitan su ejecución.
  - Imprimir las consultas configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.
- CE5.5 A partir de supuestos de solicitud de presentación de información en una base de datos dada:
- Identificar los campos de tablas y/o consultas que contienen la información requerida.
  - Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando con precisión el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.
  - Almacenar los informes para su recuperación posterior con nombres identificables.
  - Presentar los informes o información requerida en el plazo exigido, con las aplicaciones propuestas —procesador de texto, hoja de cálculo, u otras—, combinando cuando proceda, la información, o exportando los datos.
  - Imprimir los informes configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.
- CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a CE1.3, CE1.4 y CE1.5; C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.
- Otras capacidades:  
Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.  
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

**Contenidos:****1. Optimización básica de equipos informáticos**

Mantenimiento operativo de elementos de hardware: Unidad Central de Proceso, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.

Instalación y desinstalación de elementos de software. Programas, aplicaciones y asistentes.

Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red: Funciones básicas.

Sistemas operativos en redes locales: Configuraciones básicas de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.

Herramientas básicas del sistema operativo para su optimización.

Aplicación de medidas de seguridad del sistema operativo: Programas de protección —antivirus, firewall, antispam, otros—.

**2. Gestión de archivos convencionales e informáticos, públicos y privados**

Aplicación de técnicas de archivo documental: Sistemas de clasificación y ordenación.

Procedimientos de archivo informático: Elaboración de ficheros.

Gestión de disco y archivos, y su estructura, con sistemas operativos entornos de usuario, y en red.

Procedimientos de búsqueda, consulta y recuperación de la información.

Copias de seguridad.

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Utilización de mobiliario, útiles y soportes de archivo convencional e informático.

Archivo público.

Procedimientos y normativa de protección de datos.

**3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos**

Tipos y características de bases de datos.

Estructura, funciones y asistentes de una base de datos.

Organización de una base de datos.

Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: Introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.

Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos: Filtros, consultas, asistentes para consultas, otras prestaciones.

Presentación de información en aplicaciones de bases de datos: Informes, asistentes para informes.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

Aplicación de normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión del archivo en soporte convencional e informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 7: OFIMÁTICA****Nivel: 2****Código: MF0233\_2**

**Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático —hardware y software— explicando sus características y funciones.

CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos —impresoras, escáneres, fax, u otros—.

CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar que herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la Red —intranet o Internet—, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Identificar las utilidades básicas que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de Red —Internet y/o intranet— relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.7 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.

- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
  - Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- C3: Utilizar las funciones del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.
- CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.
- CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.
- CE3.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.
- CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:
- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y video, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
  - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
  - Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
  - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
  - Localizar y corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación —corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra—.
  - Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
  - Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
  - Insertar encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
  - Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo —índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros—.
  - Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE3.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:
- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
  - Crear las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
  - Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.
- C4: Operar con hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.
- CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.
- CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.
- CE4.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:
- Crear o reutilizar hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
  - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
  - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
  - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
  - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
  - Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
  - Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
  - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
  - Elaborar y ajustar mapas y organigramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
  - Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.
- CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.
- CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.
- CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:
- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

- CE5.4 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:
- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
  - Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.
- CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.
- CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.
- CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:
- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
  - Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes—.
  - Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
  - Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: Animaciones, audio, vídeo, otras.
  - Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
  - Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadrándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- CE6.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:
- Insertar la información proporcionada en la presentación.
  - Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
  - Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
  - Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
  - Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.
- CE7.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.
- CE7.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.
- CE7.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.
- CE7.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:
- Abrir la aplicación de correo electrónico.
  - Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
  - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
  - Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
  - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
  - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
  - Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.
- CE7.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:
- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
  - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
  - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
  - La correspondencia se guarda de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7 respecto a todos sus CE.
- Contenidos:**
- 1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información**  
Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.  
Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.  
Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.  
Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.  
Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.  
Importación de información.  
Compresión y descompresión de archivos.  
Derechos de autor.
- 2. Normas de presentación de documentos**  
Tipos de documentos: Formatos y utilidad.  
Aplicación de técnicas de presentación de documentación.  
Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.  
Aplicación del color en los documentos.  
Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.  
Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.
- 3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición**  
Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.  
Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.  
Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.  
Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.  
Edición de textos, tablas y columnas.  
Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.  
Configuración de documentos para su impresión.  
Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros. Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras. Impresión de textos. Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### 4. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo. Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo. Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo. Formatos en hojas de cálculo. Inserción de funciones y fórmulas. Edición de hojas de cálculo. Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos. Impresión de hojas de cálculo. Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### 5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica. Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica. Procedimientos de presentación. Utilidades de la aplicación. Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### 6. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Filtrado de datos utilizando el asistente. Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

#### 7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

#### Parámetros de contexto de la formación

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

### ANEXO CCCIX

#### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG309\_3

##### 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 asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución

de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y proactividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

##### Unidades de competencia:

**UC0982\_3:** Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

**UC0983\_3:** Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

**UC0986\_3:** Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

**UC0984\_3:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.

**UC0985\_2:** Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

##### Entorno profesional:

##### Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

##### Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos en el área de dirección, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

##### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Asistente a dirección.  
Secretaría/o de dirección.

##### Formación asociada: (570 horas)

##### Módulos Formativos

**MF0982\_3:** Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. (90 horas)

**MF0983\_3:** Gestión de reuniones, viajes y eventos. (120 horas)

**MF0986\_3:** Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo. (150 horas)

**MF0984\_3:** Inglés profesional para la asistencia a la dirección. (120 horas)

**MF0985\_2:** Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección. (90 horas)

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: UC0982\_3

##### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 La información recibida se organiza identificando y valorando sus características, urgencia, importancia, destinatarios u otros aspectos relevantes, y verificando la presencia y corrección de todos los datos necesarios.

CR1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.

CR1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.

CR1.5 Los medios de transmisión —correo convencional, electrónico, fax, burofax, mensajería u otros— se seleccio-

nan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios —traducciones, copias u otros— para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.

CR1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda —papel o informático—, aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.

CR1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Gestionar las visitas con autonomía, 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 de la organización.

CR2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados —agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros—.

CR2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.

CR2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.

CR2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas —localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole— se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.

CR2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.

CR2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización —acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros— transmitiéndose a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.

CR2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica, en lenguas propias, con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.

CR3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica —escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros— y transmitiendo la imagen de la organización.

CR3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica —procedencia y nivel jerárquico— se identifica utilizando los medios adecuados —agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros—.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona personal-

mente con autonomía, determinando la razón y la urgencia, y facilitando que el interlocutor obtenga la respuesta necesaria en el menor tiempo posible.

CR3.4 Las ausencias se justifican con cortesía, amabilidad y desarrollando las habilidades necesarias correspondientes, transmitiendo con exactitud a los interesados, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.

CR3.5 En la atención telefónica se resuelven las posibles situaciones conflictivas planteadas, tomando las decisiones que procedan, adoptando un tono de voz firme y conciliador, de acuerdo con cada tipo de situación.

CR3.6 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas —identificación de llamada o usuario, multilamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, otros— se utilizan con destreza, controlando su perfecto funcionamiento.

CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas se identifican subsanándolos con rapidez y eficiencia, requiriendo y gestionando, en el ámbito de su responsabilidad, el soporte técnico necesario.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

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

CR4.1 La información y documentación se redacta o supervisa, en su caso, con precisión, corrección y en el plazo previsto, utilizando las herramientas pertinentes para cumplir con el objetivo del documento —actas, carta externa, correos electrónicos, informes u otros—.

CR4.2 La estructura de los documentos se define en función del carácter del documento —mercantil, laboral, administrativo, técnico, u otros— y de la imagen corporativa que se quiere transmitir.

CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa comprobando la correcta aplicación de los criterios de corrección léxica, ortográfica y sintáctica, de acuerdo con el manual o libro de estilo pertinente, subsanando posibles errores.

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento —comercial, técnico, legal u otros— se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.

CR4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.

CR4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.

CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la empresa —foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado— se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.

CR4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

#### **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. Archivos convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner u otros medios de captura.

#### **Productos y resultados:**

Control de la corrección en comunicaciones escritas. Documentación pública, privada o corporativa sintetizada y/o traducida. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos infor-

máticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización. Respeto del medio ambiente. Atención presencial, telefónica y telemática. Resolución de contingencias. Visitas atendidas eficientemente. Uso correcto de la lengua.

**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. Legislación referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica y, protección y conservación del medio ambiente. 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.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR DE FORMA PROACTIVA ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN**

**Nivel: 3**

**Código: UC0983\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Organizar las actividades propias y de la dirección con proactividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa.

CR1.1 Las actividades propias y de la dirección se analizan identificando las más importantes y urgentes, de acuerdo con los objetivos y criterios establecidos.

CR1.2 Las actividades diarias se planifican con la antelación suficiente y de forma proactiva, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

CR1.3 Las actividades se organizan por similitud y de acuerdo con criterios de eficiencia.

CR1.4 Las actividades propias y de la dirección se coordinan de forma proactiva teniendo en cuenta las agendas de las personas implicadas o solicitando la información requerida en cada caso.

CR1.5 La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, con iniciativa y cuidando la imagen corporativa.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP2: Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.

CR2.1 El equipamiento, material o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

CR2.2 Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios se seleccionan siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.

CR2.3 La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso y abordando:

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

CR2.4 En la documentación relativa a los pedidos se comprueban precio, cantidad, importe total y otros conceptos, realizando los cálculos con precisión, y verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.5 Los pagos o anticipos a proveedores se autorizan o realizan en los plazos pactados, cumplimentando con precisión los documentos nacionales o extranjeros apropiados a los acuerdos alcanzados y, registrándolos según los procedimientos internos.

CR2.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.

CR2.7 El stock de materiales —informáticos, de oficina, otros— se controla rigurosamente a través del seguimiento de su utilización, de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental.

CR2.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas.

CR2.9 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

RP3: Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.

CR3.1 Las reuniones y/o eventos —institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, u otros— se planifican de acuerdo con su finalidad, transmitiendo la imagen de la organización y su cultura.

CR3.2 La planificación se realiza detallando sus fases —programación, ejecución, control, terminación y evaluación— y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.

CR3.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR3.4 La negociación con todas las entidades involucradas —proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados— se lleva a cabo teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.

CR3.5 Las reuniones o eventos corporativos se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario —anterior, posterior y durante la celebración del mismo—, convocando y confirmando las asistencias en tiempo y forma.

CR3.6 La logística necesaria a la reunión y/o evento se prevé, prepara y verifica —documentación, medios audiovisuales, restauración, otras— minimizando las posibles contingencias, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad en consonancia a la naturaleza del acto.

CR3.7 Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se valoran teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente y utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción.

CR3.8 Los criterios de confidencialidad y rigurosidad se respetan de forma estricta.

CR3.9 Las reclamaciones se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones y eventos corporativos, según las guías de reclamaciones y la normativa vigente.

RP4: Negociar en la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados y cumpliendo las normas internas, consiguiendo la máxima rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

CR4.1 La negociación en la organización de los viajes nacionales e internacionales se aborda utilizando las necesarias habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

CR4.2 El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con la suficiente antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste y tiempo.

CR4.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR4.4 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.

CR4.5 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 del país visitado.

CR4.6 La adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones se realizan con la antelación necesaria, autonomía y responsabilidad, confirmándose para prever posibles contingencias.

CR4.7 Los resultados de la organización de los viajes se valoran utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente.

CR4.8 La documentación de trabajo necesaria para el viaje y las reuniones se prepara con previsión y antelación suficiente, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, y cubriendo las posibles necesidades y contingencias.

CR4.9 Las reclamaciones 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 de reclamaciones y la normativa vigente.

#### 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:

Óptima organización y utilización del tiempo, tanto propio como de la dirección. Presupuestos de gastos asignados a reuniones, viajes y eventos. Contratos de servicios —estancia, viajes, material diverso, otros—. Organización eficaz de reuniones y viajes. Optimización del presupuesto previsto para reuniones, viajes y eventos. Viajes y eventos organizados de acuerdo con el protocolo establecido. Reuniones organizadas de acuerdo con el protocolo establecido —preparación de salas, utilización de medios audiovisuales, convocatorias, actas, u otros—. Documentos de pago o confirmación de servicios —billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, bonos de tour-operadores, boletines y mensajes de confirmación u otros— emitidos o enviados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Cuestionarios de satisfacción del resultado de la organización de reuniones, viajes y eventos cumplimentados. Información tratada con discreción y confidencialidad. Cambio de moneda nacional o extranjera. Cheques de viaje solicitados y entregados.

#### 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—, normas de la organización de reuniones de diversos tipos —comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas—. Normativa 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.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS

Nivel: 3

Código: UC0986\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.

CR1.1 Las necesidades de información se definen a partir de las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar.

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

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes —archivos, bases de datos, páginas web u otras— se eligen de forma eficiente y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

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, y seleccionando los contenidos de carácter relevante de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.

CR1.6 Los aspectos claves de la información seleccionada se determinan con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento.

CR1.7 La información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante, se archiva en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.

CR1.8 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

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

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento —cartas, informes, oficios, salidas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—.

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

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento —comercial, jurídico, técnico u otros— se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

CR2.4 La información alfabética o numérica, si procede, se organiza en tablas —estáticas, dinámicas o interactivas— asignando un formato que ayude a la claridad del documento, y utilizando la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.

CR2.5 Las fórmulas y funciones precisas 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 necesarias.

CR2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican con claridad y precisión.

CR2.7 Los campos y datos de las bases de datos disponibles se insertan en los documentos base para completarlos.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

- RP3:** Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.
- CR3.1 La documentación se supervisa comprobando el cumplimiento de los requisitos de percepción visual y legibilidad: dimensiones, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura —de izquierda a derecha, de arriba abajo—.
- CR3.2 La información procesada se incorpora con autonomía en los documentos —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros— sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas y respetando el manual de estilo de la organización.
- CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos base, o aplicando el formato sobre la información disponible.
- CR3.4 La estructura de los documentos e informes se adapta a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida.
- CR3.5 Las distintas partes del documento se relacionan a través de los elementos más adecuados —texto, imágenes, u otros objetos— facilitando la movilidad y acceso rápido a las mismas.
- CR3.6 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas adecuadas, agilizando eficientemente su realización.
- CR3.7 Los documentos impresos se supervisan comprobando la calidad en cuanto a la inexistencia de líneas viudas y saltos de página incorrectos, la precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.
- CR3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados, doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.
- RP4:** Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.
- CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.
- CR4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.
- CR4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato —colores, formas, tamaños, otras— a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.
- CR4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.
- CR4.5 Las imágenes —logotipos, dibujos, otras— y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.
- CR4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.
- CR4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.
- CR4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.
- CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP5:** Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y 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 que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de 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 en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.
- CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.
- CR5.4 El tipo de gráfico utilizado —histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros— para presentar la información se comprueba que corresponde 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 de forma exacta, rápida y clara, y teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.
- CR5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.
- CR5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.
- RP6:** Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.
- CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar —presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras— se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información —exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras—, o según las indicaciones recibidas.
- CR6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.
- CR6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales —imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros— y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.
- CR6.4 El contenido de las presentaciones en la intranet, página web u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.
- CR6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.
- CR6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- 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.

**Productos y resultados:**

Documentación elaborada sin inexactitudes, limpia, organizada y estructurada, en la que se han insertado imágenes, tablas, gráficos, presentaciones animadas u otros, y presentada en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Elementos profesionalizados: sonidos, imágenes u otros.

**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, 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.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN****Nivel: 3****Código: UC0984\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar la información en inglés, incluso no estructurada, transmitida en grabaciones, discursos, foros y otros eventos profesionales, mediando en su caso ante la dirección, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación propias o para la asistencia a la misma.

CR1.1 Las instrucciones verbales se comprenden con absoluta certeza contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos en la gestión de viajes, reuniones u otros eventos.  
CR1.2 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se extraen de manera completa con precisión, requiriendo, en su caso, las aclaraciones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.3 La información transmitida, en debates, conferencias o exposiciones se comprende con relativa facilidad, en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad, y obteniéndose las notas precisas para su informe posterior o utilización directa por terceras personas de la organización.

CR1.4 Las conversaciones y discursos se interpretan con facilidad, en reuniones e interacciones entre terceros en los que se actúa de mero oyente, aún cuando los asuntos resulten complejos, abstractos y desconocidos, y se produzcan en ambientes con ruidos.

CR1.5 En las actuaciones de mediación entre la dirección y terceros, los discursos no estructurados y complejos se siguen sin dificultad, comprendiendo el mensaje, aún cuando las relaciones son supuestas y se utilizan expresiones idiomáticas o coloquiales.

CR1.6 Las grabaciones y las llamadas telefónicas en sus actividades profesionales de asistencia a la dirección se comprenden identificando el contenido de la información, así como sutilezas y pormenores tales como puntos de vista y actitudes del hablante.

RP2: Interpretar documentos profesionales y técnicos, extensos y complejos en inglés, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, identificando los detalles fundamentales para asistir en la toma de decisiones y realizar las acciones de organización y gestión propias o requeridas.

CR2.1 Los informes y la correspondencia —en lengua estándar y no estándar—, aún siendo extensos y complejos, y estén o no relacionados con su área de dirección concreta, se interpretan de forma exacta, comprendiendo todos los detalles.

CR2.2 Las fuentes de información europeas e internacionales relacionadas con la actividad profesional se localizan y seleccionan, identificando con rapidez su contenido e im-

portancia para las necesidades de información concretas, decidiendo sobre su análisis posterior.

CR2.3 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte a la dirección o al trabajo personal.

CR2.4 Los documentos profesionales y técnicos —artículos, descripciones de productos u otros—, informaciones telemáticas o material audiovisual relacionado —videos, CD, DVD, otros— se interpretan detectando las informaciones y detalles relevantes para una posterior utilización, de forma correcta y precisa.

CR2.5 Los textos y documentos largos y extensos se sintetizan con precisión ante necesidades en las gestiones propias o requerimientos de otras personas de la organización.

CR2.6 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro de su especialidad las comprende, incluyendo detalles sobre condiciones y advertencias, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

CR2.7 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas.

CR2.8 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas— se utiliza adecuadamente y de forma esporádica, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

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

RP3: Transmitir información oral a clientes internos y externos, u otros agentes, en inglés, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma eficaz y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados a la competencia y complejidad funcional exigida.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando conclusiones, para su incorporación a documentos o presentaciones.

RP4: Redactar y cumplimentar documentos, formularios e informaciones relacionados con las actividades de gestión en la asistencia a la dirección en inglés, con precisión, coherencia, corrección gramatical y ortográfica.

CR4.1 La documentación —comunicados, cartas, actas, faxes, informes, formularios u otra— se redacta o cumplimenta con coherencia discursiva, utilizando las herramientas idóneas, y conforme a la terminología, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento.

CR4.2 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.3 Las anotaciones se realizan de forma exacta y precisa, en los requerimientos de información, o explicación de problemas a través de mensajes, permitiendo la transmisión o búsqueda posterior de la información.

CR4.4 La documentación elaborada se adecua al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua, utilizando, en su caso, usos de carácter emocional o alusivo.

CR4.5 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS u otros.

CR4.6 Las traducciones inversas de documentos relacionados con las actividades de asistencia a la dirección de la organización, se realizan con precisión ajustándose a criterios de exactitud y coherencia, e incorporándose en los documentos convenientes.

CR4.7 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas— se utiliza adecua-

damente aplicando criterios de contextualización y coherencia.

- RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, en inglés, con fluidez y espontaneidad, atendiéndolos, resolviendo posibles conflictos y realizando las presentaciones adecuadas a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y mediación oral, y organización de viajes y eventos.
- CR5.1 Las comunicaciones —telefónicas y telemáticas—, se adecuan al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua —normas de cortesía, cultura u otras—, variando la entonación e introduciendo matices sutiles de significado cuando fuera necesario.
- CR5.2 La información contextual y la información no verbal se utilizan e interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.
- CR5.3 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se expresan de manera clara y completa con exactitud, requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas al interlocutor para su completa comprensión.
- CR5.4 Las comunicaciones informales de diversa índole —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.
- CR5.5 Las comunicaciones orales entre interlocutores en reuniones, visitas, exposiciones, negociaciones con agentes diversos u otras situaciones profesionales, se traducen de manera directa con fluidez y precisión.
- CR5.6 En las negociaciones y conversaciones derivadas de la organización de viajes, reuniones y eventos los argumentos se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados.
- CR5.7 Las intervenciones se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada, en situaciones conflictivas y complejas —atención y presentación de quejas y reclamaciones, mediación en reuniones o grupos de discusión, o en negociaciones de alta implicación, u otras—.
- CR5.8 Se participa de forma regular con fluidez, claridad y coherencia discursiva, en los foros profesionales internacionales, interpretando con precisión las comunicaciones de los interlocutores.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas: diccionarios, traductores u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía —fija y móvil—. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes en inglés. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina.

#### Productos y resultados:

Documentación en inglés propia del sector profesional —actas, cartas, informes, faxes, correos electrónicos u otras— exacta y coherente lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en la recepción, atención y despedida de visitas, planificación de la agenda, celebración de reuniones y presentación de la organización. Traducciones —orales y escritas— en inglés fluidas y exactas. Adecuación sociolingüística. Listados de fuentes de información en Internet en inglés actualizados.

#### 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 en lengua inglesa de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: Manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en inglés publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Nivel: 2

Código: UC0985\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

- RP1: Interpretar información relativamente conocida en el desarrollo de las actividades de asistencia a la dirección, transmitida de forma oral y en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, de forma precisa, comprendiendo las ideas principales, para su utilización o transmisión posterior.
- CR1.1 Las instrucciones e información transmitida a través de grabaciones orales, telefónicas o audiovisuales, en lengua estándar, se comprenden de forma precisa, tomando las notas necesarias para su utilización posterior.
- CR1.2 Las informaciones y opiniones emitidas de forma oral en reuniones, conferencias, presentaciones, medios de comunicación u otros eventos en los que se actúa de oyente, aun siendo complejas, se sintetizan obteniendo las ideas principales.
- CR1.3 La falta de comprensión de determinados aspectos de la información recibida se suple practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, utilizando claves contextuales u otras estrategias de comprensión.
- CR1.4 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación —concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras—.
- RP2: Interpretar literalmente la información contenida en documentos extensos y no complejos, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, utilizando recursos de traducción, para llevar a cabo las acciones de organización y gestión propias o requeridas.
- CR2.1 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro del área de dirección a la que asiste, se comprenden con facilidad, identificando condiciones y advertencias en las mismas con segundas lecturas de las secciones difíciles.
- CR2.2 Los informes breves, la correspondencia, notas u otros documentos —en lengua estándar— relacionados con el área de la dirección, se interpretan de forma exacta identificando un amplio vocabulario técnico específico de los documentos.
- CR2.3 La información procedente de los documentos propios del sector —artículos, manuales, facturas, presupuestos u otros— se interpreta en términos generales identificando con facilidad los aspectos esenciales de la misma.
- CR2.4 Las informaciones relevantes de textos extensos se detectan de forma precisa, resumiéndose o sintetizándose, y utilizándose adecuadamente cuando procedan en las actividades de gestión, propias o delegadas por la dirección.
- CR2.5 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del ámbito de la dirección a la que asiste —revistas, páginas de Internet, foros, u otras—, se consigue con facilidad, identificando opiniones e ideas y, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes.
- CR2.6 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas—, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.
- CR2.7 Los textos de muy complejos y extensos, o que quedan fuera de su especialidad, se transmiten a las personas adecuadas dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- RP3: Transmitir información oral a través de lecturas, grabaciones o exposiciones orales con cierta fluidez y espontaneidad, en una lengua extranjera distinta del inglés, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de asistencia a la dirección.
- CR3.1 Las lecturas de documentos —convocatorias, actas u otros— en reuniones, presentaciones públicas u otros eventos, se realizan con claridad y fluidez, utilizando una pronunciación natural.

- CR3.2 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.
- CR3.3 Las descripciones de aspectos conocidos de la organización, o asuntos proporcionados con antelación por la dirección, se transmiten con claridad y de forma detallada en las presentaciones orales, la atención y promoción al cliente, en reuniones u otros eventos, ampliándolas, en su caso, con ejemplos relevantes.
- CR3.4 El discurso en las exposiciones y presentaciones se produce con un grado de claridad, fluidez y espontaneidad que no provocan tensión en el oyente, utilizando un vocabulario amplio y un ritmo bastante regular sin producir pausas largas.
- CR3.5 Las grabaciones de voz, telefónicas o para su inserción en las presentaciones de distintos soportes, se realizan con una pronunciación y entonación claras y naturales, utilizando un vocabulario técnico amplio.
- RP4: Redactar textos claros y detallados relacionados con la documentación habitual de las actividades de la asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, con coherencia transmitiendo información o puntos de vista concretos, para remitir la información requerida.
- CR4.1 Las comunicaciones rutinarias de la dirección —cartas comerciales repetitivas, faxes, correos electrónicos o notas— se redactan en la lengua extranjera distinta del inglés, con coherencia discursiva, en el plazo previsto, utilizando las herramientas idóneas y, el léxico, las estructuras y la presentación adecuados al tipo de comunicación, y al destinatario y su cultura.
- CR4.2 La información y documentación en la interacción profesional con agentes relacionados con la organización se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual altos, no cometándose en ningún caso errores que impiden la transmisión del mensaje pretendido.
- CR4.3 La cumplimentación de los documentos, informes y formularios propios de la asistencia a la dirección se ajusta a criterios de exactitud y coherencia, aportando información detallada y fiable, y resaltando aquellos aspectos relevantes.
- CR4.4 Los principales datos, ideas y puntos clave expresados oralmente en una reunión, conversación o mensaje se recogen por escrito con la precisión necesaria para poder ser utilizados posteriormente, siempre que la dicción sea clara y esté bien articulada.
- CR4.5 Las traducciones inversas de documentos relacionados con su área de actuación, asistiendo a la dirección o mediando entre la misma y agentes externos a la organización, se ajustan razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.
- CR4.6 La información procedente de las herramientas de traducción —manuales o informáticas—, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.
- CR4.7 La documentación elaborada se adecua al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua.
- RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos en una lengua extranjera distinta del inglés, con cierta fluidez y espontaneidad, atendiéndolos con eficacia y transmitiendo la información requerida a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y organización de viajes y eventos.
- CR5.1 Las comunicaciones orales —telefónicas y presenciales— se adecuan al registro —formal o informal— y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua —normas de cortesía, cultura u otras—, utilizando una entonación y pronunciación clara y natural.
- CR5.2 Las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma para solicitar, dar información, sugerir, u otras acciones referidas al ámbito de las actividades de asistencia a la dirección —recepción de visitas, concertación y anulación de citas, transmisión de mensajes, u otras— se utilizan adecuadamente.
- CR5.3 Las argumentaciones en el discurso utilizado en las conversaciones en el idioma extranjero, se producen de forma clara y relacionada, con coherencia discursiva, utilizando un amplio vocabulario y, en su caso, circunloquios y paráfrasis para suplir carencias en el mismo.
- CR5.4 Las demandas informativas formuladas directamente por visitas, clientes u otros agentes, en forma oral y con un lenguaje estándar, de manera presencial, telefónica o a través de otros medios técnicos, se interpretan con precisión aunque se emitan con acentos variados.
- CR5.5 Las demandas de información expresadas en lengua estándar de visitantes extranjeros —concertación de citas, turismo, transportes, alojamiento u otras— se atienden y/o gestionan con corrección, prontitud y eficiencia, proporcionando descripciones y narraciones detalladas y fiables, apoyadas, en su caso, con ejemplos y detalles.
- CR5.6 Los aspectos principales contenidos en los discursos orales mantenidos con dos o más visitantes, clientes u otros agentes nativos, que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se identifican para interpretar los intereses en la gestión realizada de forma autónoma o para la dirección.
- CR5.7 La información contextual y no verbal se utiliza e interpreta de manera precisa de acuerdo con el significado de frases y palabras no habituales, en la atención personal o telefónica.
- CR5.8 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación —concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras—.
- CR5.9 Los errores o equivocaciones se corrigen si se da cuenta de ellos, o dan lugar a malentendidos, asegurando que la información transmitida y entendida por el interlocutor contiene el mismo mensaje.
- Contexto profesional:**
- Medios de producción:**  
Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas —diccionarios, traductores u otros—. Telefonía. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles, en lengua extranjera distinta del inglés. Guías turísticas y catálogos de viajes en lengua extranjera. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax.
- Productos y resultados:**  
Documentación sencilla y predecible —cartas, faxes, correos electrónicos, notas breves u otros— propia de la asistencia a la dirección de la organización, redactada en una lengua extranjera distinta del inglés con exactitud y coherencia según criterios lingüísticos, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales básicas con fluidez —recepción y despedida de visitas, concertación, cambio y anulación de citas, recepción y transmisión de mensajes, u otras— en situaciones predecibles. Traducciones inversas de documentos sencillos. Adecuación sociolingüística.
- Información utilizada o generada:**  
Instrucciones, manual de la organización —normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros—. Manuales en la lengua extranjera distinta del inglés de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en la lengua extranjera distinta del inglés: manuales, catálogos, periódicos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación en lengua extranjera distinta del inglés.
- MÓDULO FORMATIVO 1: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN**
- Nivel: 3**
- Código: MF0982\_3**
- Asociado a la UC: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección**
- Duración: 90 horas**
- Capacidades y criterios de evaluación:**
- C1: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.

CE1.1 Identificar los tipos de organizaciones empresariales habituales de acuerdo con el sector al que pertenecen, describiendo sus características en cuanto a forma jurídica, estructura funcional, tamaño u otros aspectos relevantes.

CE1.2 Analizar los estilos de mando predominantes en las empresas: —“laissez-faire”, paternalista, burocrático, autoritario, democrático, u otros—.

CE1.3 Analizar las funciones tipo de la organización —dirección, planificación, organización, ejecución y control—.

CE1.4 Valorar la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones de la organización, mostrando interés por el desarrollo de las mismas.

CE1.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de actividades ejercidas coordinadamente en la organización:

- Elaborar el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Identificar el estilo de mando de la organización.
- Detectar los errores de comunicación que se deriven de dicho estilo de mando.
- Valorar la importancia de la entrega y la responsabilidad en la organización.

CE1.6 Valorar la importancia de controlar y confirmar las instrucciones de la dirección, e identificar la estructura organizativa para una asistencia o prestación del servicio de calidad.

CE1.7 Determinar los objetivos a conseguir y las actuaciones que se deriven de ellos, a partir de unas instrucciones o informaciones escritas u orales tipo, específicas y convenientemente caracterizadas, en el ámbito de la dirección.

C2: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE2.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE2.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE2.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE2.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE2.5 Explicar los métodos de recuperación de información —archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticas, intranet, u otros— indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales.

CE2.6 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE2.7 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE2.8 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE2.9 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

- Identificar a partir de un organigrama los canales formales de comunicación en la organización.
- Seleccionar y analizar información de interés según las situaciones.
- Recuperar información para proporcionarla a usuarios tipo.
- Registrar las consultas y reclamaciones simuladas en la forma y procedimientos idóneos.
- Clasificar las demandas de información más habituales y formular las respuestas más adecuadas.
- Valorar la importancia de la anticipación a las posibles contingencias planteables en situaciones simuladas.

C3: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información —interna y externa—, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE3.1 Identificar los instrumentos internos —publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras— y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización —buzón de sugerencias, tableros de anuncios, otras—.

CE3.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE3.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional o el objetivo de los mismos:

- Determinar el tipo de documento más adecuado en función de los objetivos planteados.
- Redactar las invitaciones y/o saludos de acuerdo con los objetivos propuestos utilizando el lenguaje adecuado.
- Supervisar invitaciones y saludos comprobando la correcta aplicación de su estructura y del lenguaje utilizado.

CE3.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE3.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE3.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Elaborar resúmenes diarios de prensa en un período de tiempo determinado, sobre los asuntos propuestos.
- Redactar notas de prensa básicas de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Organizar e identificar los elementos de un dossier de prensa.
- Identificar los destinatarios y medios de transmisión más adecuados.

C4: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE4.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE4.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de comunicación oral, en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

- Detectar las interferencias producidas.
- Proponer una alternativa.

CE4.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo —visitas, videoconferencia, otras—, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente —escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros—.
- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.
- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.
- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE4.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.
- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

- CE4.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.
- C5: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.
- CE5.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas —sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros—.
- CE5.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.
- CE5.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.
- CE5.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas —consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras—.
- CE5.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.
- CE5.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:
- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
  - Identificarse e identificar a los interlocutores.
  - Filtrar la comunicación, si procede.
  - Solicitar y proporcionar información.
  - Recoger y transmitir los mensajes telefónicos y telemáticos.
  - Utilizar expresiones adecuadas dependiendo del tipo de interlocutor.
  - Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
  - Deletrear nombres y direcciones de manera precisa.
  - Indicar las alternativas de actuación después de la llamada.
  - Gestionar llamadas de manera simultánea.
  - Finalizar una conversación telefónica y telemática.
  - Transmitir la imagen corporativa de la organización en la atención telefónica y telemática.
  - Elaborar un informe de la actuación realizada identificando los puntos fuertes y débiles y, necesidades de mejora.
- C6: Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.
- CE6.1 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- CE6.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados de transmisión de comunicaciones escritas:
- Determinar ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios.
  - Seleccionar el medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad, en función del tipo de documento aportado.
- CE6.3 Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- CE6.4 Analizar, a partir de casos prácticos debidamente caracterizados, las técnicas de gestión eficaz de correo electrónico:
- Creación y cambio de nombre de carpetas.
  - Movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas.
  - Eliminación de correo no deseado.
  - Utilización de listas de destinatario.
  - Otras.
- CE6.5 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de flujos de correspondencia por medios electrónicos:
- Registrar la documentación de correo recibida o emitida de forma organizada y rigurosa.
- Añadir y eliminar marcas de seguimiento en los correos electrónicos.
  - Abrir y guardar archivos adjuntos en una determinada ubicación.
  - Enviar mensajes a grupos de destinatarios utilizando distintas prioridades.
  - Realizar de manera eficaz la organización, eliminación y búsqueda rápida de mensajes.
- CE6.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización de libretas de direcciones:
- Crear nuevos grupos.
  - Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.
  - Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.
  - Buscar contactos en función de diferentes criterios.
- CE6.7 Valorar las consecuencias del peligro de infección por algún tipo de virus, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, en la apertura de mensajes y archivos adjuntos.
- CE6.8 Distinguir en el envío y recepción de correspondencia electrónica la firma digital.
- CE6.9 Analizar y valorar el proceso de envío y control de la publicidad.
- CE6.10 Detectar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, las traducciones, reproducciones u otras gestiones necesarias previas a la distribución documental.
- C7: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.
- CE7.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita —convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros—.
- CE7.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos —diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros—.
- CE7.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—.
- CE7.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.
- CE7.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:
- Verificar que la información que contiene el documento es pertinente y relevante.
  - Comprobar que la redacción del documento es clara, concisa, coherente.
  - Redactar y/o supervisar la documentación aplicando criterios de corrección lingüística —gramatical, ortográfica, semántica—.
  - Comprobar que la redacción del documento utiliza una estructura, terminología y forma adecuadas.
  - Verificar que se adecuan los tratamientos a los destinatarios propuestos.
  - Redactar documentos de régimen interno —cartas al personal, avisos, informes, memorandos, certificados, convocatorias a reuniones, otros— con corrección.
  - Elaborar con precisión la correspondencia comercial propia del sector profesional —solicitud de información, folletos, fax, otros—.
  - Elaborar la correspondencia oficial —instancias, certificados, saludas, actas, otros—.
  - Adecuar la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo proporcionado.
  - Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones escritas.
- CE7.6 Corregir o rescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:
- Una organización correcta.
  - Una redacción adecuada.
  - Un mensaje claramente definido.

*CE7.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.*

*CE7.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.*

**C8:** Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

*CE8.1 Clasificar los factores que pueden generar conflictos o contingencias en las actuaciones profesionales del entorno laboral específico, distinguiendo los intereses y posturas ante los mismos y, las consecuencias previsibles.*

*CE8.2 Identificar los distintos tipos de conflictos o contingencias en las actuaciones de comunicación, interna o externa, por cualquier medio y, las estrategias para su prevención y resolución.*

*CE8.3 Analizar, en supuestos suficientemente caracterizados, las diferencias entre datos y opiniones en un discurso argumentativo para evitar que su confusión genere problemas.*

*CE8.4 En un caso práctico, convenientemente caracterizado, de un conflicto laboral:*

- Analizar objetivamente las responsabilidades de todas las partes que intervienen.
- Describir las habilidades intrapersonales y sociales —habilidades de comunicación verbal y no verbal, empatía, influencia, liderazgo, canalización del cambio— necesarias para la resolución de conflictos.

*CE8.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con la aplicación simulada de tácticas en la resolución de conflictos:*

- Verificar la existencia del conflicto.
- Analizar las causas que originan el conflicto identificando sus características y previendo sus consecuencias.
- Mostrar sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas no coincidentes con las propias.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado a la situación conflictiva planteada.
- Seleccionar las alternativas de resolución del conflicto adecuadas a la situación simulada.
- Actuar con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones del conflicto desarrollando las habilidades necesarias, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Aplicar los métodos más usuales para la resolución de conflictos.

*CE8.6 Valorar el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C4 respecto a CE4.3, CE4.4 y CE4.6; C2 y C5 respecto a todos sus CE y C8 respecto a CE8.5.

Otras capacidades:

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

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

**Contenidos:**

### **1. La 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. 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. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.

La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

### **2. Comunicaciones presenciales**

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales.

Utilización de técnicas de imagen personal.

Realización de entrevistas.

Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

### **3. Comunicaciones no presenciales**

Redacción de documentos profesionales: Informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Tipos de lenguajes. Estructuras efectivas de los documentos.

Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. 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.

### **4. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos**

El conflicto como problema en la empresa. 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.

### **Requisitos básicos del contexto formativo:**

#### **Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

#### **Perfil profesional del formador:**

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

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 REUNIONES, VIAJES Y EVENTOS**

**Nivel: 3**

**Código: MF0983\_3**

**Asociado a la UC: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización**

**Duración: 120 horas**

#### **Capacidades y criterios de evaluación:**

**C1:** Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada.

*CE1.1 Describir las características de una oficina y puesto de trabajo tipo.*

*CE1.2 Describir distintas causas de optimización de recursos —planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros—.*

*CE1.3 Describir los criterios de gestión y organización recursos materiales, elementos ambientales e instalaciones de una oficina.*



- CE1.4 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en el trabajo de oficina.
- CE1.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Programar las actividades necesarias para el desarrollo del trabajo de oficina, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Identificar los criterios ergonómicos mínimos.
  - Describir los artículos aplicables de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Identificar los requisitos medioambientales para la eliminación de los residuos propios de oficinas.
  - Analizar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de secretaría.
  - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en el trabajo de oficina.
- C2: Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.
- CE2.1 Explicar los distintos métodos de optimización del tiempo, identificando las distintas fases:
- Programación.
  - Planificación.
  - Realización del seguimiento de la actividad.
  - Introducción de medidas correctoras.
  - Evaluación del trabajo realizado.
- CE2.2 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Identificar los distintos tipos de prioridades.
  - Identificar distintas causas de las pérdidas de tiempo —ladrones de tiempo—.
- CE2.3 Explicar los tipos de habilidades de relación intrapersonal —iniciativa, proactividad, creatividad e innovación— e interpersonal —asertividad, comunicación, negociación— necesarias en la optimización del tiempo.
- CE2.4 Describir los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad.
- CE2.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Determinar el tipo de agenda idóneo para cada caso.
  - Programar diversas actividades ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Identificar las posibles contingencias.
- C3: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.
- CE3.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.
- CE3.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.
- CE3.3 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:
- Crear tareas recurrentes o no, comprobando el estado periódico de las mismas.
  - Recibir y enviar solicitudes de tareas.
  - Integrar en las convocatorias de reuniones, archivos y, notas de seguimiento y confirmación.
  - Clasificar las distintas tareas, citas, reuniones y eventos en función de criterios de importancia y urgencia.
  - Organizar el envío de las invitaciones a través de la agenda de contactos.
- C4: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.
- CE4.1 Adoptar las técnicas de negociación más utilizadas para la organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, determinando los límites máximos y mínimos a conceder u obtener como resultado.
- CE4.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.
- CE4.3 Poner en práctica las habilidades necesarias para obtener el resultado óptimo.
- CE4.4 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.
- CE4.5 Analizar un proceso de negociación para llegar a acuerdos de beneficio mutuo entre las partes.
- CE4.6 A partir de supuestos prácticos de simulación debidamente caracterizados, sobre situaciones de negociación en materia de organización de reuniones, viajes y eventos corporativos:
- Analizar la información proporcionada sobre la reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves de la situación de negociación.
  - Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
  - Presentar las propuestas para negociar.
  - Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
  - Seguimiento de los pasos del proceso de negociación.
  - Cierre del proceso de negociación.
- CE4.7 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Concretar las condiciones técnicas requeridas al bien o servicio tales como: calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa.
  - Especificar las condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones.
- C5: Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.
- CE5.1 Explicar las características y funciones de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos de manera correcta.
- CE5.2 Analizar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional identificando sus características.
- CE5.3 Explicar correctamente el contenido de los distintos epígrafes que componen los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos.
- CE5.4 Precisar la función de los libros registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.
- CE5.5 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, correspondiente a cobros y pagos, verificar la emisión y cumplimentación documental de:
- Notas de entrega y albaranes.
  - Facturas —proforma y definitiva—.
  - Medios de pago convencionales y telemáticos.
- C6: Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.
- CE6.1 Diferenciar los tipos de actos y eventos en el ámbito público y privado.
- CE6.2 Diferenciar los tipos de reuniones atendiendo a su naturaleza: Deportivas, informativas, económicas, formativas y otras.
- CE6.3 Distinguir las distintas normas de protocolo en la organización de reuniones, actos y eventos.
- CE6.4 Describir las fases de un evento, diseñando el proyecto necesario, de acuerdo con unas directrices definidas.
- CE6.5 Identificar las distintas normas de precedencia distinguiendo sus características básicas.
- CE6.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados organizar diferentes tipos de reuniones teniendo en cuenta los objetivos fijados:
- Detallar los recursos materiales y humanos.
  - Realizar los presupuestos necesarios para su organización aplicando criterios de optimización.
  - Definir el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma.
  - Ordenar a una serie de invitados de acuerdo con las normas de precedencia establecidas.
  - Determinar la ubicación correcta de los diferentes elementos —banderas, himnos, otros—.
  - Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas.
  - Convocar y confirmar las asistencias en tiempo y forma.
  - Realizar el seguimiento del proyecto.
  - Coordinar y definir la logística de la reunión; documentación, medios audio visuales, restauración y otros.
- CE6.7 En casos prácticos de reuniones simuladas, debidamente caracterizados, proporcionando los asuntos a tratar y medios necesarios:
- Analizar los resultados de las reuniones, utilizando en caso necesario métodos estadísticos e indicadores de control.
  - Realizar el informe posterior a la reunión.

*CE6.8 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la gestión de recursos y obtención de resultados en la organización de reuniones y eventos corporativos tipos:*

- *Analizar la situación de partida, las oportunidades, los puntos fuertes y débiles.*
- *Organizar las acciones y recursos necesarios para lograr los objetivos.*
- *Definir criterios de seguimiento y control.*
- *Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.*

**C7:** Organizar viajes nacionales e internacionales simulando o realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

*CE7.1 Distinguir los elementos esenciales en la preparación y organización de viajes.*

*CE7.2 Diferenciar los elementos en la organización de viajes en territorio nacional e internacional.*

*CE7.3 Identificar toda la documentación de trabajo necesaria previa al viaje.*

*CE7.4 Preparar y definir la agenda de trabajo que se llevará a cabo durante el viaje.*

*CE7.5 Describir y simular, en su caso, el proceso de realización de las reservas del viaje y las visitas.*

*CE7.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes nacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:*

- *Fechas.*
- *Horarios.*
- *Alojamiento.*
- *Comidas.*
- *Medios de transporte.*
- *Itinerarios.*
- *Ocio.*
- *Medios de pago.*
- *Coste.*

*CE7.7 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes internacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:*

- *Documentación necesaria: visados, pasaporte, DNI y otros.*
- *Vacunación.*
- *Divisas.*
- *Control de Aduanas.*
- *Cambios de huso horario.*
- *Protocolo del país.*

*CE7.8 En casos prácticos en los que se relacionan los detalles e incidencias de viajes realizados:*

- *Analizar los resultados del viaje.*
- *Elaborar el informe posterior al viaje.*
- *Proponer acciones de mejora en las incidencias detectadas.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C4, C5, C6 y C7 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

**Contenidos:**

### 1. Utilización y gestión de recursos e instalaciones

Eficiencia, eficacia y efectividad.

Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.

Criterios ergonómicos mínimos.

Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos.

Conceptos de calidad aplicables a los trabajos de secretariado.

### 2. Gestión del tiempo

Métodos de optimización del tiempo.

El reloj biológico.

Formas de fijar prioridades.

Elaboración de gráficos Gantt y Pert.

Ladrones de tiempo.

Tipos de agenda y sus partes.

Gestión de agendas.

Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo.

### 3. El proceso de negociación

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.

### 4. Verificación de la documentación del proceso administrativo de cobro y pago

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, y monedero electrónico. Internet. Medios internacionales de pago básicos.

Cumplimentación de libros registro.

### 5. Organización de reuniones

Concepción estratégica: Tipos de reuniones, Objetivos.

Comunicación formal: Previa a la reunión convocatoria, —orden del día, lista de confirmación de asistencia, agenda y otros—. Posterior a la reunión —acta y seguimiento de acuerdos—.

Comunicación ambiental: Papel de la secretaria el día de la reunión. Logística: Sala, catering, medios audiovisuales, seguridad y otros.

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.

### 6. Organización de eventos

Concepción estratégica: Tipos de eventos atendiendo a su ámbito. Congresos y conferencias. Objetivos. Informe proyecto pormenorizado de la organización del evento.

Comunicación formal: Previa al evento —invitación, dossier, folleto informativo, programa y otros—; posterior al evento —informe, resultados económicos y otros—.

Comunicación ambiental: Papel de la secretaria el día del evento, protocolo anterior y durante el evento.

Presupuestos. Logística: Reservas de hoteles, transporte, restauración, medios audiovisuales, informáticos, decoración, seguridad, recursos humanos, outsourcing y otros.

Realización de proyectos de eventos que incluyan todos los puntos anteriores.

### 7. Organización de viajes nacionales

Servicios y productos de las Agencias de viajes.

Condiciones de la contratación de un servicio: Reservas, anulaciones, modificaciones y seguros.

Medios de realización: Internet, teléfono y otros.

Derechos del viajero: Equipajes, retrasos, overbooking, cambios de horario y otros.

Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.

Planificación del viaje: Horarios, reservas de transporte, alojamiento, medios de pago y otros.

Documentación posterior al viaje: Informe económico y justificantes.

Protocolos y usos sociales.

Realización de un proyecto completo de un viaje nacional que incluya todos los puntos anteriores.

Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales.

### 8. Organización de viajes internacionales

Presupuesto y objetivos 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: Vacunación, permisos especiales, control de aduanas, cambio de huso horario, divisas, movimiento de capitales y otros.

Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.

Itinerarios y visitas turísticas.

Protocolo internacional.

Características y funciones de organismos oficiales: Embajadas, Consulados Oficinas de Turismo y otros.

Documentación posterior al viaje: Informe económico y justificantes.  
Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes internacionales.

**Requisitos básicos del contexto formativo:**

**Espacios e instalaciones:**

— Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de forma proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

*CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.*

*CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.*

*CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información —buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros—.*

*CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.*

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

- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
- Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
- Determinar las fuentes de información —Internet, archivos, prensa, u otras— donde localizar la información.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.
- Describir el proceso de búsqueda más adecuado para cada tipo de información.
- Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.

*CE1.6 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se precisa información para la elaboración de un informe u otro documento tipo:*

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales u otros términos análogos.
- Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.
- Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.

— Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.

C2: Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas.

*CE2.1 Identificar la composición y estructura de un teclado convencional.*

*CE2.2 Reconocer la técnica dactilográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado y usándolo con precisión.*

*CE2.3 Analizar y valorar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.*

*CE2.4 Utilizar con agilidad y precisión los componentes de un teclado convencional.*

*CE2.5 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, signos numéricos, tabuladores u otras.*

*CE2.6 Transcribir textos complejos propuestos —fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros—, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado tanto numérico como alfanumérico.*

*CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados de copia o dictado de diversos textos complejos:*

- Utilizar con precisión la línea dominante, la línea inferior y la línea superior.
- Utilizar con precisión el resto de caracteres del teclado.
- Utilizar adecuadamente el teclado numérico.
- Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error del diez por ciento.
- Adoptar una posición adecuada en relación con la ergonomía postural.

C3: Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.

*CE3.1 Precisar los 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, otras—.*

*CE3.2 Determinar los criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, y niveles de profundidad en el tratamiento de la información obtenida —fuente de que proviene contrastada, fecha de actualización, otras—.*

*CE3.3 Identificar los diferentes formatos y soportes que pueden adoptar los distintos tipos de documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de los mismos.*

*CE3.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona información básica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:*

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
- Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
- Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
- Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.
- Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
- Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas, amplio, exacto y veraz, validando la información con racionalidad y según el objetivo establecido.

C4: Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica y, de acuerdo con el diseño y formato establecidos.

CE4.1 Clasificar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, de acuerdo con su diseño y formato.

CE4.2 Identificar las principales aplicaciones de procesamiento de información —procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de autoedición, presentaciones, animación, otras— en función de los tipos de documentos y datos a procesar.

CE4.3 Determinar las principales prestaciones y procedimientos de las diferentes aplicaciones precisando sus similitudes y diferencias.

CE4.4 Identificar los procedimientos habituales de introducción y transferencia de contenidos de archivos diferentes entre distintas aplicaciones, para integrarlos en un único documento.

CE4.5 En supuestos convenientemente caracterizados, de introducción de datos en documentos o informes tipo:

- Identificar la aplicación más apropiada al tipo y objetivos del documento, para la introducción de datos.
- Diseñar los diferentes estilos a aplicar a cada parte del documento y las plantillas y/o formularios que deben contenerlos.
- Incorporar toda la información de manera rápida y precisa, sin errores, en los formatos o estilos diseñados más adecuados.
- Organizar toda la información de manera ordenada a través de índices, esquemas, tablas de contenidos u otras utilidades disponibles a tal efecto.
- Guardar el documento en los formatos apropiados para su uso posterior, y reproducirlo en los soportes adecuados —físicos o digitales— para su presentación física.

CE4.6 En supuestos suficientemente caracterizados de realización de documentación personalizada, con información base en distintos formatos:

- Identificar los documentos que contienen los datos personales de los destinatarios de la documentación.
- Obtener documentos combinados integrando en un documento base la información personalizada.

C5: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE5.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo.

CE5.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis.

CE5.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:

- Analizar la información almacenada o aportada determinando los resultados aritméticos, lógicos o estadísticos, que se deben obtener para su presentación más comprensible.
- Insertar las funciones o crear las fórmulas necesarias, anidándolas en su caso, dentro de una o varias hojas de cálculo.
- Realizar resúmenes estadísticos a partir de la documentación aportada mediante el uso de las fórmulas o funciones estadísticas adecuadas.
- Plantear diferentes escenarios, buscando las mejores soluciones u objetivos para los problemas planteados, con o sin restricciones.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
- Presentar los resultados en tablas dinámicas, cuando fuera conveniente, para la mejor comprensión y síntesis de la información.

CE5.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.

CE5.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionando determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:

- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas web necesarias.
- Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.

- Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

C6: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo —valorativos, de comunicación o decisión—, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE6.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE6.2 Precisar los distintos tipos de gráficos —histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros— determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE6.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:

- Elegir y crear el gráfico adecuado al mensaje requerido, definiendo con exactitud las series de valores a representar.
- Aplicar las técnicas de edición de gráficos a partir de tablas dinámicas con corrección.

CE6.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.

CE6.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen —líneas, contornos, color, composición, otros— identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.

CE6.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.

CE6.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:

- Localizar imágenes, vídeos o sonidos relacionados con los temas propuestos a través de Internet, guardándolas en los formatos gráficos y sonoros adecuados.
- Grabar imágenes, fotografías, efectos sonoros u otros, apropiados al tema a completar, en los formatos oportunos.
- Incorporar las imágenes en las presentaciones con precisión y, ayudando a la comprensión del texto.
- Aplicar los colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes de acuerdo con las características aportadas.
- Incorporar efectos sonoros y visuales en los formatos digitales adecuados para la minimización de memoria, con precisión y atendiendo al objetivo del documento o presentación.
- Animar las imágenes apropiadas, 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.
- Proyectar las presentaciones asegurando la nitidez y calidad de los contenidos.

C7: Adaptar cualquier imagen —logotipo, fotografía, dibujo, video, otras— o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

CE7.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.

CE7.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.

CE7.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación o en una página web.

CE7.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:

- Modificar detalles de una imagen que no interesan.
- Borrar o recortar partes de las imágenes.
- Añadir nuevos elementos a las imágenes, agrupándolos o desagrupándolos.
- Incorporar logotipos sin fondo dentro de otro documento con fondo propio.
- Crear fondos transparentes para introducir imágenes.
- Crear una imagen semitransparente e incorporarla como fondo en el documento o presentación.
- Cambiar el color de una imagen, pudiéndola convertir en blanco y negro, o aplicar un tono de color.

CE7.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de Internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

- Capturar imágenes, logotipos o partes de una página web de empresas.
- Importar imágenes digitales guardadas en diferentes formatos, guardándolas a su vez en otros formatos.
- Mejorar imágenes con áreas muy claras u oscuras.
- Modificar el brillo o luminosidad a cualquier imagen, ganando en transparencia y claridad.
- Crear animaciones a partir de imágenes creando ficheros animados.

C8: Mantener actualizadas páginas web de acuerdo con el diseño y a los contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones informáticas apropiadas.

CE8.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas web, describiendo sus prestaciones.

CE8.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.

CE8.3 Describir el proceso de publicación de un sitio web en un servidor.

CE8.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio web creado, y una relación de documentos en formato web:

- Establecer el organigrama de los contenidos de la página web.
- Proponer e incorporar los nuevos documentos al sitio web explicando los criterios de localización seguidos.
- Establecer los enlaces más adecuados entre las páginas y los distintos elementos de los sitios web, creando en su caso los marcos necesarios.

C9: Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE9.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE9.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE9.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.

CE9.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponibles:

- En una aplicación instalada.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

CE9.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información y, las medidas de prevención.

CE9.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:

- Realizar copias de los archivos de información en cada actualización, empleando los medios y métodos más eficientes.
- Establecer protecciones de archivos y carpetas o directorios.
- Establecer atributos de acceso.
- Detectar fallos en los procedimientos de seguridad.

– Argumentar y proponer soluciones para la corrección de los fallos detectados.

CE9.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.

CE9.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.

CE9.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C4, C6 y C9 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

**Contenidos:**

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

Teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos.

Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados.

Procedimientos de desarrollo de velocidad.

Procedimientos de corrección de errores.

Normativa sobre posturas de trabajo adecuadas.

Utilidades y características de los recursos de proyección: Videoproyectores, reproductor de sistemas de video, audio, otros.

### 2. Proceso de búsqueda de información

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, 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.

Ética y legalidad.

Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

### 3. Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto

Instalación personalizada de procesadores de texto.

Diseño de documentos: Formatos avanzados de caracteres, esquemas numerados, formato de columnas.

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 —sólo texto, enriquecidos, web, otros—; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

### 4. Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo

Instalación personalizada de una hoja de cálculo.

Diseño de hojas de cálculo: Formato personalizado de datos; establecimiento de rangos.

Edición de hojas de cálculo: Introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones —fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras—, operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas.

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.

#### 5. Técnicas de representación gráfica en documentos

Representación gráfica: Histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados.

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.

#### 6. Edición de objetos multimedia e integración en documentos

Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, vídeo y audio.

Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.

Operaciones de optimización de imágenes: Modificación, eliminación, recorte o introducción de detalles; modificación de efectos —color, iluminación, otros—; modificación de tamaño; 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.

#### 7. 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.

#### 8. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

Formatos de presentaciones gráficas: Diapositivas, proyección de vídeo, páginas web u otras.

Diseño y edición de presentaciones: 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 formatos —web incluido—.

Integración de presentaciones a la intranet de la organización.

Interoperaciones entre aplicaciones.

#### 9. Integración de documentos profesionales en la web

Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.

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 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.

#### Requisitos básicos del contexto formativo:

##### Espacios e instalaciones:

— Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: INGLÉS PROFESIONAL PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: MF0984\_3

Asociado a la UC: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección

Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Distinguir una amplia gama de expresiones idiomáticas y coloquiales, identificando distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección —recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos, otras—.*

*CE1.2 A partir de grabaciones de conversaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia a la dirección —gestión de citas, recepción de visitas, negociación de evento u otras—:*

— Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo de los discursos con facilidad.

— Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles que resulten poco claros de acuerdo con el acento de los interlocutores de la conversación.

*CE1.3 A partir de discursos extensos y complejos convenientemente caracterizados, en declaraciones públicas y transmisión de instrucciones —mensajes, avisos u otras informaciones—:*

— Comprender cualquier tipo de habla utilizada, tanto en conversaciones presenciales como en discursos retransmitidos.

— Seguir generalmente las ideas principales del discurso, aún cuando éste no esté estructurado.

— Confirmar la comprensión precisa de la información o la idea con el interlocutor, solicitando en su caso detalles esporádicos.

*CE1.4 A partir de grabaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones que puede encontrarse en la vida social y profesional en la asistencia a la dirección:*

— Comprender el mensaje que se transmite y/o el contenido de la información en la grabación, incluso si se produce en un ambiente con ruidos, y distorsiones.

— Identificar pormenores y sutilezas de los interlocutores, tales como actitudes o relaciones de los mismos.

*CE1.5 A partir de material o soportes audiovisuales relativos al sector profesional —vídeo, CD u otros—:*

— Identificar y comprender las informaciones relevantes y secundarias.

- Sintetizar las ideas principales para su transmisión posterior.
- C2: Interpretar la documentación e información profesional, extensa y compleja, relativa a las actividades de asistencia a la dirección en inglés, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o generando documentos con traducciones exactas.
- CE2.1 *A partir de instrucciones de procedimientos convenientemente caracterizados, sobre actuaciones en la gestión de la agenda, celebración de reuniones, negociación de eventos, organización de viajes u otros aspectos relacionados con la asistencia, en sus distintos soportes:*
- Identificar el léxico técnico utilizado en los procedimientos propuestos.
  - Comprender con exactitud las instrucciones, aún cuando resulten extensas y complejas, recurriendo en su caso a segundas lecturas de las secciones difíciles.
  - Distinguir las condiciones y advertencias establecidas en los procedimientos.
- CE2.2 *A partir de documentos convenientemente caracterizados, de correspondencia en sus distintos formatos —carta convencional, fax, correo electrónico—, en los que se expresen asuntos variados —peticiones, reclamaciones, agradecimientos u otros—:*
- Identificar el vocabulario técnico habitual en sus diferentes registros —solemne, formal e informal—, utilizado en la correspondencia en los distintos soportes —cartas convencionales, fax, telegramas, correos electrónicos—.
  - Comprender la información contenida en los distintos documentos, utilizando de forma esporádica diccionarios u otras herramientas de traducción.
- CE2.3 *Dado un texto informativo extenso y complejo, sobre el ámbito de la dirección en un sector profesional concreto:*
- Buscar los datos relevantes y secundarios.
  - Interpretar los datos relevantes obtenidos con precisión, identificando detalles sutiles que incluyan opiniones o actitudes.
  - Sintetizar los datos relevantes favoreciendo su comprensión exacta.
  - Obtener informes o documentos con las traducciones exactas.
- CE2.4 *Dado un supuesto convenientemente caracterizado, de petición de información en un sector de actividad donde se podría ejercer la actividad en el ámbito de la dirección:*
- Identificar los organismos internacionales relacionados con la actividad profesional dada accediendo a sus páginas web o a partir de documentos propuestos.
  - Buscar de forma rápida datos relevantes en los documentos propuestos, extensos y complejos, o en los encontrados a través de buscadores de Internet, o páginas web.
  - Interpretar la información relevante de noticias, artículos u otro tipo de textos con rapidez, determinando los que resultarían convenientes para un análisis en profundidad.
  - Comprender con todo detalle la información considerada relevante a partir de los textos encontrados o propuestos, identificando aspectos sutiles como actitudes u opiniones, explícitas o implícitas.
- CE2.5 *A partir de documentos y formularios reales del entorno profesional en la gestión de reuniones, eventos y negociación de viajes —convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel, transportes, reclamaciones, otras—, y datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:*
- Identificar con todo detalle la información aportada en cada apartado.
  - Interpretar las expresiones técnicas habituales en el uso del documento para el ámbito profesional concreto.
  - Percibir los indicios y mensajes implícitos en la comunicación, dando respuesta y mostrando una actitud positiva.
- C3: Expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.
- CE3.1 *Identificar las estructuras, fórmulas formales e informales, y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas, turnos de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento u otras, adecuadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.*
- CE3.2 *En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo —visitas, conversaciones, presentaciones u otras—, o grabaciones, debidamente caracterizadas, y en forma de monólogos sostenidos:*
- Ofrecer información sobre una organización tipo —cultura, organigrama, actividad, productos y servicios— de forma clara y estructurada, utilizando un amplio y apropiado léxico técnico del entorno profesional, y aportando descripciones detalladas.
  - Justificar posibles retrasos o ausencias de forma correcta, utilizando un amplio léxico y, en su caso, recurriendo a paráfrasis o circunloquios, y matices sutiles.
  - Transmitir con precisión los mensajes propuestos.
  - Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro en un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.
- CE3.3 *En una simulación de situaciones tipo que pueden ocurrir en una reunión de trabajo en la que se tratan temas desconocidos y/o complejos:*
- Presentar los objetivos de la reunión propuestos y el orden del día de manera sintética y clara.
  - Argumentar formalmente y con convicción, su postura referente al tema de discusión propuesto en la reunión.
  - Realizar descripciones detalladas y claras, integrando informaciones procedentes de varias fuentes y seleccionando el registro adecuado.
  - Expresar de forma correcta conclusiones adecuadas al tema desarrollado.
  - Comunicar con fluidez, espontaneidad y de forma sutil, circunstancias excepcionales o imprevistas en una reunión —anulación, aplazamiento, suspensión, otras—.
- CE3.4 *En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:*
- Establecer los argumentos que hay que expresar así como los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
  - Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una 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, a fin de anticiparlas.
  - Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
  - Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
  - Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz.
- CE4.1 *Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y técnicas, así como las estructuras relacionadas con las situaciones de su ámbito profesional.*
- CE4.2 *Dado un tema complejo relacionado con las actividades propias de la asistencia a la dirección —gestión de comunicaciones; organización de reuniones, viajes y eventos; obtención de presentaciones u otros—:*
- Planificar las ideas que se quieren expresar en párrafos breves y secuenciados.
  - Redactar el texto o presentación de forma clara y estructurada expresando las ideas principales, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica.
  - Completar el texto aportando ideas complementarias, motivos y ejemplos relacionados con el tema propuesto, y conectados de forma coherente.
  - Redactar conclusiones propias.

CE4.3 A partir de unos datos convenientemente caracterizados, para su notificación por escrito:

- Redactar notas informativas y/o mensajes de forma breve y precisa.
- Resaltar los aspectos importantes y relevantes.

CE4.4 A partir de supuestos convenientemente caracterizados, de redacción de correspondencia en sus distintos formatos —convencional, fax, correo electrónico, otros— y en distintas situaciones —demandas de información, ofertas de productos/servicios, solicitud de visitas, convocatorias de reuniones, reclamaciones u otras—:

- Identificar las estructuras y fórmulas apropiadas el estilo de redacción dadas las circunstancias y el destinatario de la correspondencia.
- Utilizar un amplio repertorio léxico apropiado y preciso al ámbito técnico relacionado, introduciendo, en su caso, expresiones idiomáticas.
- Redactar cartas, fax o correo electrónico expresando la solicitud o información de forma clara y precisa, adaptando el estilo a las condiciones del destinatario propuesto.
- Expresar distintas actitudes de acuerdo con el contenido propuesto.

CE4.5 A partir de información suficientemente caracterizada, en distintos contextos del ámbito profesional de la asistencia a la dirección —reuniones, conferencias, gestión de documentación relacionada con sus actividades tipo—:

- Cumplimentar los documentos profesionales propios de las actividades de gestión en la asistencia de dirección —presupuestos, facturas, reclamaciones, medios de pago internacionales, pólizas de seguros u otros—.
- Elaborar la convocatoria a una reunión en el soporte propuesto —carta, fax, correo electrónico— de forma precisa y respetando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar el acta de una reunión utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar un informe utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Tomar notas en inglés de forma detallada y precisa a partir de una reunión simulada, o una conferencia, de forma que puedan ser utilizadas por terceras personas.

CE4.6 Resumir textos socioprofesionales largos y complejos relacionados con el área de dirección.

C5: Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión y transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos.

CE5.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.3 En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo —visitas, conversaciones, presentaciones u otras— debidamente caracterizadas, interactuando distintos interlocutores:

- Recibir y/o presentar al interlocutor —visitante, cliente, otros—, utilizando con corrección y de forma clara las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía identificadas.
- Identificar los detalles y los aspectos clave de los posibles requerimientos de información o asuntos tratados, asegurando su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro de un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.
- Expresar las ideas y opiniones de forma coherente, relacionadas con las del interlocutor o las del resto de participantes de forma hábil.
- Contestar de forma fluida, espontánea y adecuada a argumentaciones complejas contrarias, variando la entonación si fuera necesario.

CE5.4 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:

- Las costumbres horarias.
- Los hábitos profesionales.

- Las normas de protocolo que rigen en dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.5 A partir de una conversación telefónica simulada con un interlocutor extranjero, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y se proporciona información concreta de una organización:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto de forma precisa.
- Identificarse e identificar al interlocutor con fluidez y espontaneidad, observando las normas de protocolo.
- Concertar, posponer o anular citas utilizando un alto nivel de exposición, argumentación, persuasión, y utilizando matices sutiles de significado cuando fuera necesario.
- Identificar los requerimientos justificando y argumentando formalmente las ausencias, ofreciendo alternativas, tomando mensajes y transmitiéndolos de forma fluida y con espontaneidad.
- Proporcionar y solicitar la información requerida —productos o servicios de organizaciones tipo, condiciones comerciales, otros—, utilizando un discurso estructurado y ejemplos relevantes.
- Construir el discurso con la corrección gramatical suficiente para no producir errores que conduzcan a malentendidos.
- Despedirse utilizando las fórmulas adecuadas con corrección.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 Dada una situación supuesta convenientemente caracterizada, de comunicación personal con un cliente:

- Practicar estructuras para expresar con fluidez y espontaneidad interés, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación u otras actitudes; realizar y aceptar sugerencias y consejos.
- Utilizar correctamente y con fluidez frases de cortesía, de acuerdo y de desacuerdo.
- Interpretar la información recibida buscando la simplicidad en las expresiones para sintetizar y/o reducir a frases sencillas los mensajes complejos.

CE5.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional —comidas, cocktails, cenas, visitas turísticas u otras—:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socioprofesionales.

CE5.8 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:

- Efectuar y atender las reclamaciones tipo planteadas, pidiendo responsabilidad o indemnizaciones utilizando el lenguaje y la entonación adecuados.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Interpretar y adaptar toda la información gestual y contextual.



**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2, C3, C4 y C5 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Demstrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos:**

### 1. Organización de las actividades de asistencia a la dirección en inglés proyectando la imagen corporativa

Descripción de funciones propias de la asistencia a la dirección: Entorno de trabajo, proactividad y habilidades sociales.

Recepción y atención de visitas en diferentes entornos —empresa, aeropuerto u otros—, convenciones y pautas de cortesía, soportes —presencial, telefónico o telemático—, y ante situaciones habituales y conflictivas, en inglés.

Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral o escrita: Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.

Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos u otros: Atraer la atención, brindis, saludos, otras situaciones de la vida social y empresarial.

Búsqueda de información socioprofesional tipo.

Presentación de materiales promocionales, dossier informativo, obsequios de la empresa u otros.

Síntesis de información relevante sobre temas socioprofesionales tipo.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la organización empresarial y la atención presencial, telefónica o telemática y sus consiguientes aspectos fonológicos: Narración y descripción, peticiones, ofrecimientos, disculpas.

### 2. Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés

Interpretación, animación —introducción de participantes, lecturas del orden del día, u otros—, participación proactiva y conclusiones en presentaciones.

Interpretación y síntesis de textos y documentos socioprofesionales largos y complejos en la organización de viajes.

Atención telefónica fluida ante situaciones habituales y conflictivas: Convenciones y pautas de cortesía.

Presentación de información relativa a viajes con coherencia discursiva.

Interacción oral y escrita en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte: Documentación y léxico relacionado.

Interpretación y cumplimiento de formularios y documentos profesionales en la organización de viajes y eventos —presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones, otros—.

Convenciones, relaciones y pautas profesionales, usadas en la organización y participación en eventos.

Curiosidad, respeto y actitud abierta hacia otras formas de cultura y hacia las personas que la integran.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la organización de reuniones, viajes y participación en eventos, y sus consiguientes aspectos fonológicos: Intención, preferencia y comparación.

### 3. Negociación con clientes y proveedores en inglés

Argumentación y estructuración del discurso en la negociación.

Verificación de la comunicación oral en situaciones de ruidos, distorsiones o utilización de acentos: Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.

Resolución y formulación de expresiones en situaciones delicadas: Quejas, desagrado, disculpas, preferencias u otras actitudes implicadas.

Negociación de condiciones de venta —plazos de entrega, pago, prórroga de pago, condiciones de transporte—: Expresión de acuerdo, desacuerdo, comparación, persuasión.

Interlocución de la negociación entre las partes.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales usadas en la negociación y adecuación al lenguaje no verbal.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la negociación y sus consiguientes aspectos fonológicos: Expresiones de oposición, preferencia, comparación, persuasión y argumentaciones estructuradas.

### 4. Elaboración de documentación socioprofesional en inglés

Redacción y traducción de informes socioprofesionales largos y complejos en inglés.

Elaboración de documentos informativos y de comunicación en inglés —notas, correspondencia y comunicados—.

Redacción y traducción de cartas y de comunicaciones en el contexto profesional y empresarial.

Elaboración de material audiovisual —promocional, dossier informativo u otros— en inglés.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales usadas en la comunicación escrita.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial y en consonancia al soporte utilizado: Fax, correo electrónico, carta u otros análogos y sus consiguientes aspectos fonológicos.

**Requisitos básicos del contexto formativo:**

**Espacios e instalaciones:**

— Aula de idiomas de 60 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL DISTINTA DEL INGLÉS PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Nivel: 2

**Código:** MF0985\_2

**Asociado a la UC:** Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Comprender la información en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, relacionada con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección y transmitida a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas.

*CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección —recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos u otras—.*

*CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal —identificación personal, intereses, otros—, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.*

*CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.*

*CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.*

*CE1.5 A partir de grabaciones de conversaciones o discursos convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia a la dirección —gestión de citas, recepción de visitas, organización de eventos, asuntos relacionados con el ámbito de la comunicación empresarial—:*

— Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

— Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

*CE1.6 Extraer, de manera eficaz, información general y detallada relacionada con su ámbito profesional procedente de soportes sonoros, tales como grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.*

CE1.7 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.8 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente interno o externo que solicita información de la organización:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral, mientras se escucha éste, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar la documentación profesional relacionada con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de carácter sencillo, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del entorno profesional de la asistencia a la dirección.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento no complejo del ámbito profesional —correspondencia, actas, facturas, documentos de viaje, otros—:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales, básicos y habituales, de las actividades básicas de la asistencia a la dirección y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características básicas.
- Extraer, con precisión, detalles específicos —nombres, horas, fechas, cantidades, precios, características técnicas u otras— de fuentes y textos diversos relacionados con la organización de viajes o eventos.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir y sintetizar el mensaje de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos profesionales relacionados con la asistencia a la dirección —normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos— traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección, utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con las pautas de cortesía asociadas.

CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada, de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas —comunicación, anulación, aplazamiento u otras— de forma precisa, clara y detallada, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos —celebración de reuniones, direcciones, transportes u otros—.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al

cliente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.

- Expresar con corrección las actitudes, y elementos del lenguaje de persuasión.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de aspectos de una organización tipo, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales —gráficos, diapositivas, vídeos, otros—:

- Presentar el asunto propuesto —actividad, productos o servicios, organigrama, promociones, folletos u otros aspectos de la organización— de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de la asistencia a la dirección, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

CE3.4 Realizar grabaciones de voz inteligibles telefónica o telemáticamente para su incorporación en presentaciones u otros elementos de comunicación.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso general en la documentación propia de las actividades de asistencia a la dirección —correspondencia convencional y electrónica, convocatorias y actas de reuniones, billetes, reservas, presupuestos, facturas u otros—.

CE4.3 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud —demanda de información, ofertas de productos/ servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras— adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios —convocatorias, actas, saludas, cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, otros— de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
  - Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
  - Tomar notas de una conversación o reunión y elaborar un breve resumen.
  - Redactar un texto breve —carta, fax, nota, correo electrónico— para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
  - Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
  - Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, de actividades habituales de la asistencia a la dirección —re-

*dacción de correspondencia habitual, cumplimentación de documentación generada en reuniones, documentación en la organización de viajes y eventos, otras—:*

- *Cumplimentar, con precisión y 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 y faxes 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.*

*CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.*

**C5:** Mantener conversaciones del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera distinta del inglés, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

*CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.*

*CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.*

*CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.*

*CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:*

- *Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.*
- *Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.*
- *Expresarse con corrección, de forma detallada y claridad en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.*
- *Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.*
- *Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.*
- *Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.*

*CE5.5 En una simulación convenientemente caracterizada de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:*

- *Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.*
- *Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.*
- *Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.*

*CE5.6 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades de asistencia a la dirección —gestión de citas, comunicaciones de información básica referente a viajes, reuniones, alojamientos u otros eventos profesionales—, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:*

- *Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.*
- *Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.*
- *Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.*
- *Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.*
- *Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable en la justificación de ausencias, acepta-*

*ción o rechazo de acuerdos u otras circunstancias habituales.*

- *Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos; o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.*
- *Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.*
- *Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.*

*CE5.7 En una conversación con distintos participantes, o debate simulado, en los que se propone un asunto relacionado con las actividades de la asistencia a la dirección —gestión de las comunicaciones en una organización, organización de viajes o eventos u otros—:*

- *Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.*
- *Participar de forma activa en las discusiones entabladas con iniciativa.*
- *Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.*
- *Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.*
- *Explicar y defender sus ideas u opiniones, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias, y proponiendo las ventajas e inconvenientes de las distintas alternativas.*
- *Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.*

*CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:*

- *Las costumbres horarias.*
- *Los hábitos profesionales.*
- *Las normas de protocolo que rigen en dicho país.*
- *Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.*
- *Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.*

*CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional —comidas, cocktails, cenas, visitas turísticas u otras—:*

- *Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.*
- *Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.*
- *Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.*
- *Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socioprofesionales.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2, C3 y C5 respecto a todos sus CE; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

Otras capacidades:

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

**Contenidos:**

**1. Toma de contacto socioprofesional en una lengua extranjera distinta del inglés**

Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.

Presentación, saludos e identificación de los interlocutores.

Recepción y transmisión de mensajes: Adecuación del lenguaje no verbal.

Elaboración de material audiovisual —promocional, dossier informativo u otros—.

Valoración del contexto comunicativo en las secretarías de dirección.

Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos, despedidas, tratamientos de cortesía, comunicación telefónica y descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.

### 2. Organización habitual del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés

Recepción y atención de visitas en la empresa, aeropuerto u otros: Convenciones y pautas de cortesía.

Intercambio de información, presencial o telefónica, en la recepción y atención de clientes internos y externos: Preguntas y respuestas, sugerencias, consejos y recomendaciones.

Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral o por escrito: Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.

Formulación de disculpas en situaciones delicadas.

Interpretación de documentación socioprofesional de reuniones y eventos.

Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes: Convocatorias de reuniones, anotaciones y actas del día, lecturas públicas, otros.

Redacción de documentos informativos y de comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés —notas, correspondencia y comunicados—.

Redacción y traducción de informes socioprofesionales extensos. Presentación de anotaciones de discursos profesionales extensos y no complejos.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención telefónica, presencial o telemática y sus consiguientes aspectos fonológicos.

Convenciones y pautas de cortesía, usados en la comunicación telefónica, presencial o telemática.

### 3. Comunicaciones orales y escritas habituales en la gestión de viajes, alojamiento y servicios de restauración en una lengua extranjera distinta del inglés

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional relacionada.

Intercambio de información oral o telefónica en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración: Estructuración del discurso, preguntas, respuestas, actitudes básicas.

Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera distinta del inglés de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.

Aplicación de estrategias de verificación: Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.

Interpretación y cumplimentación de documentos para las reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte.

Interpretación de facturas de hoteles, transportes, restaurantes u otros.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos.

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la gestión de viajes y reservas.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

— Aula de idiomas de 60 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

## ANEXO CCCX

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG310\_3

#### Competencia general:

Asistir a la gestión de despachos y oficinas profesionales, y/o departamentos de Recursos Humanos, de forma proactiva, organizando y apoyando la gestión administrativa y documental del mismo, y realizando las gestiones de comunicación internas y externas, la preparación y presentación de expedientes y documentos jurídicos propios ante las Administraciones Públicas, así como el mantenimiento del archivo, según los objetivos marcados, respetando los procedimientos internos y las normas legales establecidas.

#### Unidades de competencia:

**UC0982\_3:** Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

**UC0986\_3:** Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

**UC0987\_3:** Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

**UC0988\_3:** Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

**UC0980\_2:** Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

**UC0979\_2:** Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

#### Entorno profesional:

##### Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en medianas y pequeñas empresas, o en organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental. Actúa dependiendo de profesionales de despachos y oficinas, o de la dirección de departamentos de Recursos Humanos, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

##### Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

##### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Asistente de despachos y oficinas.

Asistente jurídico.

Secretaria/o en departamentos de Recursos Humanos.

#### Formación asociada: (660 horas)

##### Módulos Formativos

**MF0982\_3:** Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. (90 horas)

**MF0986\_3:** Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo. (150 horas)

**MF0987\_3:** Gestión de sistemas de información y archivo. (120 horas)

**MF0988\_3:** Gestión de documentación jurídica y empresarial. (120 horas)

**MF0980\_2:** Gestión auxiliar de personal. (90 horas)

**MF0979\_2:** Gestión operativa de tesorería. (90 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: UC0982\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 La información recibida se organiza identificando y valorando sus características, urgencia, importancia,

- destinatarios u otros aspectos relevantes, y verificando la presencia y corrección de todos los datos necesarios.
- CR1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.
- CR1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
- CR1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.
- CR1.5 Los medios de transmisión —correo convencional, electrónico, fax, burofax, mensajería u otros— se seleccionan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.
- CR1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios —traducciones, copias u otros— para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.
- CR1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda —papel o informático—, aplicando criterios de sostenibilidad.
- CR1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.
- CR1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.
- CR1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP2: Gestionar las visitas con autonomía, 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 de la organización.
- CR2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados —agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros—.
- CR2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.
- CR2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.
- CR2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas —localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole— se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.
- CR2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.
- CR2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización —acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros— transmitiéndose a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.
- CR2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.
- CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.
- CR3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica —escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros— y transmitiendo la imagen de la organización.
- CR3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica —procedencia y nivel jerárquico— se identifica utilizando los medios adecuados —agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros—.
- CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona personalmente con autonomía, determinando la razón y la urgencia, y facilitando que el interlocutor obtenga la respuesta necesaria en el menor tiempo posible.
- CR3.4 Las ausencias se justifican con cortesía, amabilidad y desarrollando las habilidades necesarias correspondientes, transmitiendo con exactitud a los interesados, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.
- CR3.5 En la atención telefónica se resuelven las posibles situaciones conflictivas planteadas, tomando las decisiones que procedan, adoptando un tono de voz firme y conciliador, de acuerdo con cada tipo de situación.
- CR3.6 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas —identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, otros— se utilizan con destreza, controlando su perfecto funcionamiento.
- CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas se identifican subsanándolos con rapidez y eficiencia, requiriendo y gestionando, en el ámbito de su responsabilidad, el soporte técnico necesario.
- CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP4: Controlar la corrección de las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción adecuados, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.
- CR4.1 La información y documentación se redacta o supervisa, en su caso, con precisión, corrección y en el plazo previsto, utilizando las herramientas pertinentes para cumplir con el objetivo del documento —actas, carta externa, correos electrónicos, informes u otros—.
- CR4.2 La estructura de los documentos se define en función del carácter del documento —mercantil, laboral, administrativo, técnico, u otros— y de la imagen corporativa que se quiere transmitir.
- CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa comprobando la correcta aplicación de los criterios de corrección léxica, ortográfica y sintáctica, de acuerdo con el manual o libro de estilo pertinente, subsanando posibles errores.
- CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento —comercial, técnico, legal u otros— se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.
- CR4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.
- CR4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.
- CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la empresa —foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado— se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.
- CR4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

**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. Archivos convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner u otros medios de captura.

**Productos y resultados:**

Control de la corrección en comunicaciones escritas. Documentación pública, privada o corporativa sintetizada y/o traducida. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización. Respeto del medio ambiente. Atención presencial, telefónica y telemática. Resolución de contingencias. Visitas atendidas eficientemente. Uso correcto de la lengua.

**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. Legislación referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica y, protección y conservación del medio ambiente. 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.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS****Nivel: 3****Código: UC0986\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.

CR1.1 Las necesidades de información se definen a partir de las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar.

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

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes —archivos, bases de datos, páginas web u otras— se eligen de forma eficiente y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

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, y seleccionando los contenidos de carácter relevante de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.

CR1.6 Los aspectos claves de la información seleccionada se determinan con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento.

CR1.7 La información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante, se archiva en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.

CR1.8 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

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

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—.

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

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento —comercial, jurídico, técnico u otros— se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

CR2.4 La información alfabética o numérica, si procede, se organiza en tablas —estáticas, dinámicas o interactivas— asignando un formato que ayude a la claridad del documento, y utilizando la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.

CR2.5 Las fórmulas y funciones precisas 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 necesarias.

CR2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican con claridad y precisión.

CR2.7 Los campos y datos de las bases de datos disponibles se insertan en los documentos base para completarlos.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.

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

CR3.2 La información procesada se incorpora con autonomía en los documentos —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros— sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas y respetando el manual de estilo de la organización.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumple insertando la información en los documentos base, o aplicando el formato sobre la información disponible.

CR3.4 La estructura de los documentos e informes se adapta a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida.

CR3.5 Las distintas partes del documento se relacionan a través de los elementos más adecuados —texto, imágenes, u otros objetos— facilitando la movilidad y acceso rápido a las mismas.

CR3.6 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas adecuadas, agilizando eficientemente su realización.

CR3.7 Los documentos impresos se supervisan comprobando la calidad en cuanto a la inexistencia de líneas viudas y saltos de página incorrectos, la precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados,

doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.

RP4: Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.

CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.

CR4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato —colores, formas, tamaños, otras— a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.

CR4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.

CR4.5 Las imágenes —logotipos, dibujos, otras— y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.

CR4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y 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 que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de 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 en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.

CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.

CR5.4 El tipo de gráfico utilizado —histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros— para presentar la información se comprueba que corresponde 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 de forma exacta, rápida y clara, y teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

CR5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.

CR5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.

RP6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora

y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar —presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras— se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información —exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras—, o según las indicaciones recibidas.

CR6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.

CR6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales —imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros— y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.

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

CR6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.

CR6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

#### 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.

#### Productos y resultados:

Documentación elaborada sin inexactitudes, limpia, organizada y estructurada, en la que se han insertado imágenes, tablas, gráficos, presentaciones animadas u otros, y presentada en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Elementos profesionalizados: sonidos, imágenes u otros.

#### 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, 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.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

Nivel: 3

Código: UC0987\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar los sistemas de archivos convencionales e informatizados, asegurando el uso de los recursos de forma óptima, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos establecidos y la legislación vigente, en función de las necesidades de información.

CR1.1 Los distintos tipos de archivo, convencionales e informatizados, se identifican en cuanto a las características propias para su posterior diseño.

CR1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los distintos archivos se establecen de acuerdo con los requisitos establecidos por la legislación y la normativa de la empresa.

CR1.3 El manual de archivo se mantiene actualizado, expresando claramente la normativa del archivo en cuestión —los criterios de clasificación y alfabetización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción—, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 Los archivos de gestión en soporte papel se organizan clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR1.5 Los sistemas de archivo informáticos se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR1.6 El índice del archivo se genera utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.

CR1.7 Los archivos de gestión en soporte papel se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR1.8 Los archivos tanto convencionales como informatizados se modifican cambiando algunos contenidos, para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR1.9 Los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia de uso se eliminan destruyéndolos a través de los medios disponibles, o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo y la normativa vigente.

RP2: Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema informático, obteniendo el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas, a fin de gestionar las incidencias derivadas del sistema informático a nivel usuario.

CR2.1 El funcionamiento del equipo se verifica comprobando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CR2.2 Los recursos disponibles se optimizan utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CR2.3 Las versiones de las aplicaciones informáticas se actualizan de acuerdo con las necesidades del hardware, utilizando los procedimientos de instalación y desinstalación pertinentes, e incorporando programas y aplicaciones que agilicen el desarrollo de la actividad de la organización, si procede y lo autorizan las normas de seguridad informática.

CR2.4 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas se resuelve como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la resolución.

CR2.5 La conservación y optimización de soportes se garantiza utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CR2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando su almacenamiento o no, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación.

RP3: Mantener el sistema de gestión documental en condiciones de operatividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, supervisando y actualizando sus elementos, a fin de garantizar la trazabilidad, vigencia y unicidad de los documentos y formularios.

CR3.1 Los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formularios establecidos para cada procedimiento de gestión definido, se analizan detectando los flujos de las actividades —en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras—, los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.

CR3.2 Los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se relacionan con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.

CR3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se adapta o genera, en su caso, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.

CR3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, se actualiza y genera, si procede, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.

CR3.5 Las actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros, se codifican asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia, y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR3.6 La codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión —emisores o receptores— se asigna de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.

CR3.7 El funcionamiento del sistema se supervisa con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades que componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CR3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican proponiendo las posibles mejoras en los procesos.

RP4: Diseñar las bases de datos básicas y no complejas relacionadas con sus actividades diarias o rutinarias, para registrar información y/o documentación en ficheros relacionales, permitiendo su enlace, consulta, búsqueda y modificación.

CR4.1 El contenido y el objetivo de la base de datos se identifican, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CR4.2 Las bases de datos se diseñan, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CR4.3 La estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, se organiza, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CR4.4 Las tablas se relacionan, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CR4.5 Las propiedades de cada campo se determinan, eligiendo aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CR4.6 El contenido de las bases de datos se protege limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas y respetando el manual de archivo.

CR4.7 El funcionamiento de la base de datos se verifica, realizando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR4.8 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad periódicamente.

RP5: Gestionar la entrada y búsqueda de información en bases de datos de forma rápida, precisa y respetando su integridad, aplicando los criterios necesarios en consultas y/o formularios electrónicos, a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias o las instrucciones recibidas.

CR5.1 La información se introduce en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CR5.2 Las consultas se diseñan, según las instrucciones, eligiendo entre los distintos tipos de acción —que permiten borrar registros, actualizar datos u otros, de forma automática— o de selección —que permiten trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto—, en función del resultado buscado.

CR5.3 Las consultas se formulan, seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de búsqueda y/u operadores lógicos y/o



de comparación, y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CR5.4 Los formularios se utilizan creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise y, seleccionando las tablas y consultas que contengan dicha información.

CR5.5 Los formularios se completan, incluyendo tablas independientes, uniendo tablas o como subinformes.

CR5.6 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR5.7 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.

CR5.8 La consulta y/o formulario se archiva para futuras utilizaciones, eligiendo un nombre representativo.

RP6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de acuerdo con directrices recibidas, mejorando de forma eficiente la calidad e imagen del servicio.

CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se eligen, según instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR6.2 La estructura del informe se diseña utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CR6.3 Los campos de las tablas y consultas necesarios se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.5 Los resultados obtenidos de la automatización se comprueban, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo o modificando el aspecto de los controles, y mejorando la calidad del servicio.

RP7: Sistematizar las acciones repetitivas en la gestión de la base de datos de la organización, utilizando las utilidades disponibles por la aplicación informática, y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, simplificando o facilitando la ejecución de las gestiones rutinarias.

CR7.1 Las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos —abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras— se agrupan representándose a través de un diagrama de flujo junto con sus condicionantes.

CR7.2 Los objetos de las bases de datos —macros, botones de comando otros— se distinguen, asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CR7.3 Las macros se crean a partir de su diseño utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.

CR7.4 Las macros creadas se insertan en el objeto de la base de datos asociándose a algún evento del mismo —al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros—, y verificando su correcto funcionamiento.

CR7.5 Los botones de comandos se crean a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, gestión documental, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y

convencionales, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

#### Productos y resultados:

Información disponible actualizada y organizada. Información codificada y de acceso restringido. Información obtenida de las bases de datos de acuerdo con los criterios requeridos. Documentación e información convencional o electrónica correctamente registrada, archivada y protegida. Informes estandarizados. Flujogramas. Búsquedas, importación y exportación en las bases de datos internas y externas. Aprovechamiento óptimo de equipos y recursos informáticos. Mantenimiento operativo de sistemas de gestión documental. Transmisión óptima de la imagen de la organización. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización.

#### 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—. Normativa referente a derechos de autor, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica y conservación del medio ambiente. Manuales de procedimiento interno, manuales de estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas y de oficina. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

### UNIDAD DE COMPETENCIA 4: PREPARAR Y PRESENTAR EXPEDIENTES Y DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL ANTE ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nivel: 3

Código: UC0988\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Colaborar en la preparación de los documentos jurídicos relacionados con la actividad económica y empresarial de la organización, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente e instrucciones recibidas, para su presentación ante los organismos oficiales competentes.

CR1.1 La normativa adecuada a cada documento o caso en particular se respeta teniendo en cuenta las distintas formas de sociedad mercantil —Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedades unipersonales u otras—.

CR1.2 Las principales características de los documentos relativos a la vida societaria se identifican de acuerdo con su oportuno uso y la legislación aplicable.

CR1.3 La documentación que requiere elevación a público se prepara ajustándose a la normativa local, autonómica, estatal y/o atendiendo a lo establecido en la normativa comunitaria al respecto, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los requisitos exigidos por el notario.

CR1.4 Los libros de la sociedad y los documentos que requieran ser inscritos en el Registro Público que proceda —Mercantil, de la Propiedad, de Bienes Muebles u otros—, se preparan conforme a los requisitos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR1.5 Los trámites de presentación de documentación ante los Registros Públicos en soporte papel, informático o por vía telemática se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Registro correspondiente, cumpliendo los requisitos exigidos de formato, contenido, firma electrónica en su caso, u otros y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR1.6 Los documentos necesarios para la formulación y presentación de cuentas anuales, de acuerdo con las instrucciones recibidas, se elaboran conforme a lo que establece la legislación, verificando que son fiel reflejo de la información aportada por los responsables y, en su caso, los auditores.

CR1.7 La presentación de las cuentas anuales se realiza en soporte papel, informático o por vía telemática, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los modelos y formatos establecidos, y aplicando, en su caso, las normas de autenticación exigidas por el registro mercantil.

CR1.8 Los plazos de formulación y presentación de cuentas anuales se vigilan, ajustándose a lo dispuesto por la legislación e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

RP2: Cumplimentar los distintos modelos de contratos privados del ámbito empresarial o documentos notariales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente, utilizando los medios informáticos disponibles, para su presentación y firma.

CR2.1 La información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato —compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros—, o documento notarial —poderes, escrituras, otros—, se recopila y coteja de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR2.2 Los diferentes modelos normalizados de contrato de la organización —compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros—, o documentos notariales, se cumplimentan con exactitud a través de las aplicaciones informáticas necesarias, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la información recopilada o plantillas disponibles.

CR2.3 Los datos de cada contrato o documento notarial en particular se verifican, comprobando el cumplimiento y la exactitud de los requisitos contractuales y legales, requiriendo, en su caso, aquellos que sean necesarios.

CR2.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, actuando con absoluta discreción.

RP3: Mantener actualizada la información jurídica requerida por la actividad buscando, filtrando y recopilando la legislación y jurisprudencia relacionada con la actividad, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos.

CR3.1 Las fuentes o bases de datos jurídicas se identifican, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.

CR3.2 La aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones de demandas u otra información requerida se detecta consultando habitualmente a través de los medios convencionales o informáticos los Boletines Oficiales correspondientes —UE, Estado, Comunidad Autónoma u otros—, bases de datos jurídicas u otras fuentes, e informando de las novedades encontradas.

CR3.3 La información encontrada se archiva en los soportes y formatos establecidos para su posterior recuperación y comunicación a los departamentos correspondientes.

RP4: Preparar y presentar la documentación requerida por los Organismos Públicos en tiempo y forma, según los distintos procedimientos administrativos civiles o judiciales, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices definidas.

CR4.1 La información disponible para la elaboración de los distintos tipos de documentación administrativa o judicial, se recopila en tiempo y forma, asegurando su adecuación a los objetivos del documento.

CR4.2 Los plazos de formulación y presentación de la documentación administrativa, civil o judicial, se vigilan ajustándose a lo dispuesto por la legislación, e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

CR4.3 Las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las diferentes obligaciones con las Administraciones Públicas se preparan con antelación al vencimiento para su presentación al organismo correspondiente.

CR4.4 La certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática se solicita con la debida antelación, adoptando las medidas de seguridad recomendadas.

CR4.5 La presentación física o telemática de los documentos se realiza conforme a lo establecido —notificación, alegación, recurso, interposición de determinadas demandas u otros— en cuanto a lugar, fecha, medio y forma, asegurando lo exigido en cada caso y la justificación de la presentación correspondiente.

CR4.6 Las notificaciones o requerimientos de la Administración Pública ante errores de forma en las tramitaciones de la documentación presentada se subsanan con autonomía y en el plazo previsto, informando al responsable.

RP5: Organizar y controlar la documentación necesaria para participar en los diferentes procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de la convocatoria y la normativa de aplicación.

CR5.1 La información y legislación sobre los contratos públicos o subvenciones relativa a convocatorias, pliegos de condiciones y prescripciones administrativas, resultados de las aperturas de plicas, adjudicación y formalización del contrato, y cualquiera de interés para la entidad, se recaban a través de los diferentes canales de información utilizando las fuentes públicas.

CR5.2 La documentación objeto del concurso público o subvención se prepara conforme a lo establecido en el pliego de condiciones de la convocatoria para su inclusión en el expediente.

CR5.3 La documentación exigida en las bases de la convocatoria de contratación pública —escritura de poderes, avales y otros— se organiza para su presentación en tiempo y forma.

CR5.4 Los expedientes a presentar en el proceso de contratación pública se comprueban que están organizados, completos, listos para su entrega en forma y, acordes con los plazos de formulación y presentación dispuestos en las bases de la convocatoria.

RP6: Custodiar los diferentes documentos y expedientes relacionados con las Administraciones Públicas y del ámbito empresarial privado, garantizando su conservación e integridad.

CR6.1 Las escrituras, libros de la sociedad, contratos y demás documentos jurídicos o mercantiles se organizan en archivos específicos de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente.

CR6.2 Los comprobantes, formularios y modelos tramitados y/o liquidados, y demás documentos, se conservan durante el tiempo legalmente establecido en cada caso.

CR6.3 Las resoluciones a cada expediente administrativo se registran de manera fehaciente, incidiendo en la fecha de entrada si así se requiere.

CR6.4 Los documentos cuyo ciclo de vida ha finalizado y no procede su transmisión al archivo histórico se destruyen de acuerdo con la normativa vigente y a través de los medios disponibles.

CR6.5 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información custodiada se respetan de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Redes —local, Internet, intranet—. Equipos informáticos y materiales de oficina, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, antivirus, cortafuegos. Registros de entrada/salida convencionales y telemáticos. Archivos convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáneres, máquinas destructoras de documentos. Mobiliario y consumibles de oficina. Plantillas de documentos contractuales y/o notariales.

#### Productos y resultados:

Documentación e información general sobre aspectos referentes a la vida societaria —requisitos, plazos y otros—, debidamente preparada, organizada y vigilada. Documentación elaborada y/o cumplimentada libre de inexactitudes y errores, y organizadamente presentada en los plazos previstos. Información jurídica archivada y actualizada. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización, en especial referidas a protección de datos y confidencialidad de la información. Documentación presentada y transmitida a los diferentes Registros Oficiales —Mercantil, Civil, Oficial de contratistas, Oficial de contratos, y otros aplicables—, registros de las diferentes Administraciones e Instituciones Públicas, ventanilla única, ventanilla electrónica, otros. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Legislación de referencia —europea, estatal, autonómica y local— en los ámbitos civil, mercantil y administrativo. En particular: Plan General de Contabilidad, normativa de sociedades y organizaciones sin ánimo de lucro, del régimen jurídico y de la contratación de las Administraciones Públicas, y de los procedimientos ante las mismas. Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente. Información relacionada con el ámbito de actuación publicada en las redes. Información obtenida de los diferentes registros oficiales

de las Administraciones Públicas. Información relativa a actualizaciones legislativas, concursos, subastas, cláusulas administrativas generales y particulares, u otra, de publicaciones diversas —Diario Oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas Administraciones Públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos, u otras—. Bases de datos documentales jurídicas. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales, u otros. Libro de inventarios y cuentas anuales. Libro Diario. Libro de actas para cada uno de los órganos sociales. Libro Registro de acciones nominativas. Libro Registro de Socios.

## **UNIDAD DE COMPETENCIA 5: EFECTUAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS**

**Nivel: 2**

**Código: UC0980\_2**

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

**RP1:** Actualizar la información y la documentación derivada de los procesos y actividades del área de recursos humanos —selección, comunicación interna, formación, desarrollo, compensación y beneficios—, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos del área de recursos humanos.

CR1.1 La información de las bases de datos se actualiza según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios de clasificación y archivo previamente establecidos.

CR1.2 La información disponible en las bases de datos se filtra, según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios previamente establecidos por el superior jerárquico y generando los informes que procedan.

CR1.3 La información de interés general para los empleados, en los canales de comunicación interna —tabloneros de anuncios, mostradores, estanterías, otros— se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

CR1.5 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente de los interesados de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR1.6 Los informes cuantitativos derivados de la documentación relativa a las acciones formativas se actualizan a partir de los datos introducidos en la aplicación informática según los procedimientos, formas y plazos establecidos.

CR1.7 Los listados del plan de carrera o sucesión se actualizan registrando a los nominados el cumplimiento de las acciones formativas que llevan a cabo, aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad y accesibilidad.

CR1.8 La documentación recopilada en las acciones formativas junto con los informes cuantitativos se adjuntan al expediente administrativo —documental e informático— de cada uno de los participantes en tiempo y forma y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.9 En el puesto de trabajo se mantiene una posición y organización de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

**RP2:** Preparar los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión eficaz.

CR2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se realiza mediante la disposición de materiales, documentos e impresos u otros, difundiendo los anuncios internos y convocando a los candidatos.

CR2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas, al departamento implicado a través de los medios documentales o informáticos disponibles mediante el procedimiento establecido.

CR2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se realiza siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos, teniendo en cuenta las fechas, agenda, lugares y condiciones de las mismas.

CR2.4 Las acciones diarias se preparan con la antelación suficiente, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades a las que apoya.

CR2.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

**RP3:** Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación profesional del personal, aplicando la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad y, utilizando las aplicaciones informáticas para mantener vigente la información a los empleados, departamentos y organismos correspondientes.

CR3.1 La documentación necesaria para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica con tiempo y forma suficientes, a través de los canales de comunicación habituales.

CR3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos pertinentes en soporte documental y de acuerdo con el procedimiento establecido manteniéndolo vigente en todo momento.

CR3.3 El formulario de alta y, si procede, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, ante el órgano competente.

CR3.4 El contrato de trabajo, de uso habitual en la organización para el alta del nuevo empleado y, el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan a través de los medios informáticos disponibles según la información facilitada.

CR3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la entidad y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos adjuntando copia al expediente y, copia básica a los representantes legales si procede.

CR3.6 El contrato de trabajo se comunica a los Servicios Públicos de Empleo en tiempo y forma establecidos.

CR3.7 En la elaboración de las prórrogas o renovaciones de las distintas situaciones laborales de los empleados, se comprueba que estén presentes los informes de las valoraciones de los responsables.

CR3.8 La fecha para el cobro de la liquidación y devolución de los bienes de la organización se notifica por escrito al empleado que causa baja, a través de los canales habituales, en el tiempo y forma establecidos siguiendo las instrucciones competentes.

CR3.9 Las modificaciones de los datos personales y profesionales relativas a los empleados —matrimonio, hijos, datos bancarios, domicilio, titulaciones, otros—, se registran en los archivos y expedientes correspondientes según los procedimientos y soportes convencionales o informáticos establecidos.

CR3.10 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

**RP4:** Realizar las operaciones y gestiones administrativas para la confección y formalización del pago de retribuciones, compensaciones y beneficios sociales, utilizando aplicaciones informáticas de gestión retributiva, y siguiendo las instrucciones previamente establecidas para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal.

CR4.1 Las tablas, baremos y referencias aplicables para el cálculo de las retribuciones —IRPF, cotizaciones a la Seguridad Social según nivel retributivo, convenio colectivo y otros—, se actualizan periódicamente con los medios informáticos a su disposición, según la legislación vigente y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales —matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación— u otras, se registran en la aplicación informática correspondiente, comprobando que están debidamente autorizados y de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los

expedientes con la antelación suficiente, periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, necesarias para el cálculo de las retribuciones —horas trabajadas, horas extras, festivos trabajados, guardias, incapacidad temporal, ausencias y sus justificantes, retrasos, cumplimiento de objetivos, vehículo, asistencia sanitaria complementaria, otros—, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por el superior jerárquico.

CR4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático correspondiente, se envía a la entidad financiera colaboradora, a través de los medios electrónicos habituales, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y visto bueno correspondiente.

CR4.6 Los documentos formalizados de cotización a la seguridad social e ingresos a cuenta de las retenciones del IRPF se envían, a través de la entidad financiera colaboradora o directamente al organismo competente, mediante los soportes documentales e informáticos adecuados, en tiempo y forma, de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente.

CR4.7 Los justificantes de las retribuciones se distribuyen a los interesados en los formatos, tiempos y por los canales —físicos o electrónicos— establecidos.

CR4.8 La información fiscal necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de los interesados se envía en tiempo y forma, mediante el procedimiento establecido.

CR4.9 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP5: Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte en la toma de decisiones del responsable del área de recursos humanos.

CR5.1 La información generada por los procedimientos de seguridad y el seguimiento de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares y otros, se recopila a través de los registros empleados en los diferentes procedimientos de control, con la periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

CR5.3 Los informes se elaboran por medio de las aplicaciones informáticas adecuadas, a partir de los datos procesados, adjuntándolos al expediente administrativo —documental e informático— de cada empleado.

CR5.4 La información se entrega a los superiores según los procedimientos, formas y plazos establecidos y, observando las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR5.5 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de comunicación. Programas de gestión de personal. Nóminas y seguros sociales. Fotocopadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso.

#### Productos y resultados del trabajo:

Actualización de las aplicaciones de gestión de aplicación de convenios colectivos. Cumplimiento de aquellos modelos más habituales en el proceso de contratación y retribución del personal de la empresa. Informes recopilatorios del control de asistencia del personal de la empresa. Información actualizada del personal de la empresa. Apoyo en la gestión de la declaración-liquidación de retenciones a cuenta del IRPF y de las cotizaciones en la Seguridad Social. Apoyo logístico en la gestión de cursos para la formación, reciclaje y promoción del personal. Apoyo logístico en el control

de los procedimientos de formación. Comunicación efectiva en el trabajo.

#### Información utilizada o generada:

Convenios Colectivos. Extractos sobre la normativa laboral, fiscal, y de la Seguridad Social. Formularios oficiales fiscales, laborales y seguros. Bases de datos de personal. Internet y las páginas web de la administración pública competente. Procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Manuales de procedimientos en el ámbito laboral. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normas de calidad y de prevención de riesgos laborales.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 6: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: UC0979\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno, informando en caso contrario al responsable del equipo de trabajo.

CR1.2 Los documentos de pago —cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos— se cumplimentan en sus diferentes modalidades con precisión, según la orden de pago recibida.

CR1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta al documento que lo generó según el procedimiento establecido.

CR1.4 Los documentos de cobro o pago —talón, transferencia u otros— se comprueban con la documentación soporte de las transacciones —facturas, nóminas, otros—, verificando que los datos e importes son los precisos.

CR1.5 Los importes que figuran en los documentos de cobro o pago se revisan comprobando la exactitud de los cálculos.

CR1.6 Las normas internas de seguridad y confidencialidad establecidas se aplican durante todo el proceso garantizando la integridad de las operaciones.

RP2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro-pago ante terceros respetando los plazos.

CR2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se comprueban que cumplen con los requisitos exigidos completándose, en su caso, de acuerdo con los mismos.

CR2.2 La documentación de cobros y/o pagos se entrega en la institución financiera en los plazos establecidos recogiendo los justificantes pertinentes.

CR2.3 Las liquidaciones fiscales o laborales se presentan en forma y plazo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente.

CR2.4 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se archivan o se entregan a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.

RP3: Realizar pagos y cobros a través de caja, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas, a fin de liquidar las operaciones.

CR3.1 La apertura de caja se efectúa reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido.

CR3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos.

CR3.3 La información y datos de los documentos de cobro se procesan de acuerdo con el manual de control interno, y

a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.

CR3.4 Los documentos de pago recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes con la documentación soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento antes de su liquidación.

CR3.5 Los pagos y cobros realizados se registran en el libro de caja, indicando la fecha, el importe, el documento soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.

CR3.6 Las necesidades de efectivo se detectan en el momento que se producen, comunicándose en su caso la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno, al superior o responsable.

CR3.7 Las operaciones de tesorería se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido, para controlar el nivel de liquidez disponible.

CR4.1 El recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se realiza, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se remiten al responsable de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.3 El resultado del arqueo se coteja con los apuntes registrados en el libro de caja, verificando su concordancia.

CR4.4 Las anomalías —documentales, de cálculo, u otras— detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CR4.5 El procedimiento de arqueo se efectúa en todo momento de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron, informando de las incidencias observadas, siguiendo los procedimientos establecidos, con el fin de conciliar las diferencias.

CR5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se puntúan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos —importes, identificación u otros— no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias al responsable.

CR5.3 En las anotaciones de los extractos y/o de los registros contables, se comprueba la existencia de la documentación soporte, comunicándose al responsable, en otro caso, las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.4 La documentación que no tenga reflejo en los extractos de la entidad financiera se detecta a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, comunicándose al responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.5 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida, y de acuerdo con los principios de responsabilidad y confidencialidad.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, programas y aplicaciones —entornos de usuario—: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes —CRM— antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáner, cámaras digitales, material mobiliario y material de oficina diverso, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

#### Productos y resultados:

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, empleados, entidades financieras. Facturas. Cheques. Letras de

Cambio. Efectos Comerciales. Cobros en efectivo, con tarjeta de crédito, de débito, cobro mediante teléfonos móviles, por Internet, por correo electrónico. Apertura de cuentas corrientes. Transferencias. Domiciliaciones bancarias. Pago de operaciones de compra. Documentación e información correctamente registrada, archivada, codificada y de acceso restringido, tramitada a otros departamentos. Bases de datos actualizadas. Movimientos de pagos, cobros, ingresos, gastos actualizados en la hoja de cálculo o libro registro. Arqueo de Caja. Documentos conciliados con las entidades financieras. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales. Control de calidad del trabajo realizado. Liquidaciones de IVA.

#### Información utilizada o generada:

Organigrama de la empresa. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Legislación mercantil. Legislación financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de clientes y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos.

### MÓDULO FORMATIVO 1: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: MF0982\_3

Asociado a la UC: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección

Duración: 90 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.

CE1.1 Identificar los tipos de organizaciones empresariales habituales de acuerdo con el sector al que pertenecen, describiendo sus características en cuanto a forma jurídica, estructura funcional, tamaño u otros aspectos relevantes.

CE1.2 Analizar los estilos de mando predominantes en las empresas: —"laissez-faire", paternalista, burocrático, autoritario, democrático, u otros—.

CE1.3 Analizar las funciones tipo de la organización —dirección, planificación, organización, ejecución y control—.

CE1.4 Valorar la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones de la organización, mostrando interés por el desarrollo de las mismas.

CE1.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de actividades ejercidas coordinadamente en la organización:

— Elaborar el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.

— Identificar el estilo de mando de la organización.

— Detectar los errores de comunicación que se deriven de dicho estilo de mando.

— Valorar la importancia de la entrega y la responsabilidad en la organización.

CE1.6 Valorar la importancia de controlar y confirmar las instrucciones de la dirección, e identificar la estructura organizativa para una asistencia o prestación del servicio de calidad.

CE1.7 Determinar los objetivos a conseguir y las actuaciones que se deriven de ellos, a partir de unas instrucciones o informaciones escritas u orales tipo, específicas y convenientemente caracterizadas, en el ámbito de la dirección.

C2: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE2.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE2.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE2.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE2.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE2.5 Explicar los métodos de recuperación de información —archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticas, intranet, u otros— indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales.

CE2.6 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE2.7 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE2.8 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE2.9 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

- Identificar a partir de un organigrama los canales formales de comunicación en la organización.
- Seleccionar y analizar información de interés según las situaciones.
- Recuperar información para proporcionarla a usuarios tipo.
- Registrar las consultas y reclamaciones simuladas en la forma y procedimientos idóneos.
- Clasificar las demandas de información más habituales y formular las respuestas más adecuadas.
- Valorar la importancia de la anticipación a las posibles contingencias planteables en situaciones simuladas.

C3: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información —interna y externa—, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE3.1 Identificar los instrumentos internos —publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras— y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización —buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, otras—.

CE3.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE3.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional o el objetivo de los mismos:

- Determinar el tipo de documento más adecuado en función de los objetivos planteados.
- Redactar las invitaciones y/o saludas de acuerdo con los objetivos propuestos utilizando el lenguaje adecuado.
- Supervisar invitaciones y saludas comprobando la correcta aplicación de su estructura y del lenguaje utilizado.

CE3.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE3.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE3.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Elaborar resúmenes diarios de prensa en un período de tiempo determinado, sobre los asuntos propuestos.
- Redactar notas de prensa básicas de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Organizar e identificar los elementos de un dossier de prensa.
- Identificar los destinatarios y medios de transmisión más adecuados.

C4: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE4.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE4.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de comunicación oral, en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

- Detectar las interferencias producidas.
- Proponer una alternativa.

CE4.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo —visitas, videoconferencia, otras—, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente —escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros—.
- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.
- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.
- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE4.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.
- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE4.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C5: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE5.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas —sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros—.

CE5.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE5.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE5.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas —consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras—.

CE5.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas propias de la asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE5.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.
- Filtrar la comunicación, si procede.
- Solicitar y proporcionar información.
- Recoger y transmitir los mensajes telefónicos y telemáticos.
- Utilizar expresiones adecuadas dependiendo del tipo de interlocutor.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Deletrear nombres y direcciones de manera precisa.
- Indicar las alternativas de actuación después de la llamada.
- Gestionar llamadas de manera simultánea.
- Finalizar una conversación telefónica y telemática.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en la atención telefónica y telemática.

- *Elaborar un informe de la actuación realizada identificando los puntos fuertes y débiles y, necesidades de mejora.*
- C6: Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.
- CE6.1 *Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.*
- CE6.2 *En supuestos prácticos convenientemente caracterizados de transmisión de comunicaciones escritas:*
- *Determinar ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios.*
  - *Seleccionar el medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad, en función del tipo de documento aportado.*
- CE6.3 *Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.*
- CE6.4 *Analizar, a partir de casos prácticos debidamente caracterizados, las técnicas de gestión eficaz de correo electrónico:*
- *Creación y cambio de nombre de carpetas.*
  - *Movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas.*
  - *Eliminación de correo no deseado.*
  - *Utilización de listas de destinatario.*
  - *Otras.*
- CE6.5 *En supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de flujos de correspondencia por medios electrónicos:*
- *Registrar la documentación de correo recibida o emitida de forma organizada y rigurosa.*
  - *Añadir y eliminar marcas de seguimiento en los correos electrónicos.*
  - *Abrir y guardar archivos adjuntos en una determinada ubicación.*
  - *Enviar mensajes a grupos de destinatarios utilizando distintas prioridades.*
  - *Realizar de manera eficaz la organización, eliminación y búsqueda rápida de mensajes.*
- CE6.6 *En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización de libretas de direcciones:*
- *Crear nuevos grupos.*
  - *Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.*
  - *Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.*
  - *Buscar contactos en función de diferentes criterios.*
- CE6.7 *Valorar las consecuencias del peligro de infección por algún tipo de virus, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, en la apertura de mensajes y archivos adjuntos.*
- CE6.8 *Distinguir en el envío y recepción de correspondencia electrónica la firma digital.*
- CE6.9 *Analizar y valorar el proceso de envío y control de la publicidad.*
- CE6.10 *Detectar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, las traducciones, reproducciones u otras gestiones necesarias previas a la distribución documental.*
- C7: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.
- CE7.1 *Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita —convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros—.*
- CE7.2 *Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos —diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros—.*
- CE7.3 *Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—.*
- CE7.4 *Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.*
- CE7.5 *En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:*
- *Verificar que la información que contiene el documento es pertinente y relevante.*
  - *Comprobar que la redacción del documento es clara, concisa, coherente.*
  - *Redactar y/o supervisar la documentación aplicando criterios de corrección lingüística —gramatical, ortográfica, semántica—.*
  - *Comprobar que la redacción del documento utiliza una estructura, terminología y forma adecuadas.*
  - *Verificar que se adecuan los tratamientos a los destinatarios propuestos.*
  - *Redactar documentos de régimen interno —cartas al personal, avisos, informes, memorandos, certificados, convocatorias a reuniones, otros— con corrección.*
  - *Elaborar con precisión la correspondencia comercial propia del sector profesional —solicitud de información, folletos, fax, otros—.*
  - *Elaborar la correspondencia oficial —instancias, certificados, saludas, actas, otros—.*
  - *Adecuar la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo proporcionado.*
  - *Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones escritas.*
- CE7.6 *Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:*
- *Una organización correcta.*
  - *Una redacción adecuada.*
  - *Un mensaje claramente definido.*
- CE7.7 *Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.*
- CE7.8 *Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.*
- C8: Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.
- CE8.1 *Clasificar los factores que pueden generar conflictos o contingencias en las actuaciones profesionales del entorno laboral específico, distinguiendo los intereses y posturas ante los mismos y, las consecuencias previsibles.*
- CE8.2 *Identificar los distintos tipos de conflictos o contingencias en las actuaciones de comunicación, interna o externa, por cualquier medio y, las estrategias para su prevención y resolución.*
- CE8.3 *Analizar, en supuestos suficientemente caracterizados, las diferencias entre datos y opiniones en un discurso argumentativo para evitar que su confusión genere problemas.*
- CE8.4 *En un caso práctico, convenientemente caracterizado, de un conflicto laboral:*
- *Analizar objetivamente las responsabilidades de todas las partes que intervienen.*
  - *Describir las habilidades intrapersonales y sociales —habilidades de comunicación verbal y no verbal, empatía, influencia, liderazgo, canalización del cambio— necesarias para la resolución de conflictos.*
- CE8.5 *En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con la aplicación simulada de tácticas en la resolución de conflictos:*
- *Verificar la existencia del conflicto.*
  - *Analizar las causas que originan el conflicto identificando sus características y previendo sus consecuencias.*
  - *Mostrar sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas no coincidentes con las propias.*
  - *Aplicar el estilo de comunicación más adecuado a la situación conflictiva planteada.*
  - *Seleccionar las alternativas de resolución del conflicto adecuadas a la situación simulada.*

- *Actuar con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones del conflicto desarrollando las habilidades necesarias, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.*
  - *Aplicar los métodos más usuales para la resolución de conflictos.*
- CE8.6 Valorar el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C4 respecto a CE4.3, CE4.4 y CE4.6; C2 y C5 respecto a todos sus CE y C8 respecto a CE8.5.

Otras capacidades:

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

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

**Contenidos:**

### 1. La 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. 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. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.

La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

### 2. Comunicaciones presenciales

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales.

Utilización de técnicas de imagen personal.

Realización de entrevistas.

Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

### 3. Comunicaciones no presenciales

Redacción de documentos profesionales: Informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Tipos de lenguajes. Estructuras efectivas de los documentos.

Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.

Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. 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.

### 4. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

El conflicto como problema en la empresa. 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.

**Requisitos básicos del contexto formativo:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador:

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

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

**Nivel: 3**

**Código: MF0986\_3**

**Asociado a la UC: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos**

**Duración: 150 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

**C1:** Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

*CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.*

*CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.*

*CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información —buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros—.*

*CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.*

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

- *Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.*
- *Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.*
- *Determinar las fuentes de información —Internet, archivos, prensa, u otras— donde localizar la información.*
- *Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.*
- *Describir el proceso de búsqueda más adecuado para cada tipo de información.*
- *Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.*

*CE1.6 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se precisa información para la elaboración de un informe u otro documento tipo:*

- *Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.*
- *Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales u otros términos análogos.*
- *Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.*
- *Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.*
- *Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.*

**C2:** Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas.

*CE2.1 Identificar la composición y estructura de un teclado convencional.*



- CE2.2 Reconocer la técnica dactilográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado y usándolo con precisión.
- CE2.3 Analizar y valorar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE2.4 Utilizar con agilidad y precisión los componentes de un teclado convencional.
- CE2.5 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, signos numéricos, tabuladores u otras.
- CE2.6. Transcribir textos complejos propuestos —fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros—, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado tanto numérico como alfanumérico.
- CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados de copia o dictado de diversos textos complejos:
- Utilizar con precisión la línea dominante, la línea inferior y la línea superior.
  - Utilizar con precisión el resto de caracteres del teclado.
  - Utilizar adecuadamente el teclado numérico.
  - Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error del diez por ciento.
  - Adoptar una posición adecuada en relación con la ergonomía postural.
- C3: Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.
- CE3.1 Precisar los 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, otras—.
- CE3.2 Determinar los criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, y niveles de profundidad en el tratamiento de la información obtenida —fuente de que proviene contrastada, fecha de actualización, otras—.
- CE3.3 Identificar los diferentes formatos y soportes que pueden adoptar los distintos tipos de documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de los mismos.
- CE3.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona información básica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:
- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
  - Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
  - Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
  - Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.
  - Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
  - Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
  - Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas, amplio, exacto y veraz, validando la información con racionalidad y según el objetivo establecido.
- C4: Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica y, de acuerdo con el diseño y formato establecidos.
- CE4.1 Clasificar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico —cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, de acuerdo con su diseño y formato.
- CE4.2 Identificar las principales aplicaciones de procesamiento de información —procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de autoedición, presentaciones, animación, otras— en función de los tipos de documentos y datos a procesar.
- CE4.3 Determinar las principales prestaciones y procedimientos de las diferentes aplicaciones precisando sus similitudes y diferencias.
- CE4.4 Identificar los procedimientos habituales de introducción y transferencia de contenidos de archivos diferentes entre distintas aplicaciones, para integrarlos en un único documento.
- CE4.5 En supuestos convenientemente caracterizados, de introducción de datos en documentos o informes tipo:
- Identificar la aplicación más apropiada al tipo y objetivos del documento, para la introducción de datos.
  - Diseñar los diferentes estilos a aplicar a cada parte del documento y las plantillas y/o formularios que deben contenerlos.
  - Incorporar toda la información de manera rápida y precisa, sin errores, en los formatos o estilos diseñados más adecuados.
  - Organizar toda la información de manera ordenada a través de índices, esquemas, tablas de contenidos u otras utilidades disponibles a tal efecto.
  - Guardar el documento en los formatos apropiados para su uso posterior, y reproducirlo en los soportes adecuados —físicos o digitales— para su presentación física.
- CE4.6 En supuestos suficientemente caracterizados de realización de documentación personalizada, con información base en distintos formatos:
- Identificar los documentos que contienen los datos personales de los destinatarios de la documentación.
  - Obtener documentos combinados integrando en un documento base la información personalizada.
- C5: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.
- CE5.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo.
- CE5.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis.
- CE5.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:
- Analizar la información almacenada o aportada determinando los resultados aritméticos, lógicos o estadísticos, que se deben obtener para su presentación más comprensible.
  - Insertar las funciones o crear las fórmulas necesarias, anidándolas en su caso, dentro de una o varias hojas de cálculo.
  - Realizar resúmenes estadísticos a partir de la documentación aportada mediante el uso de las fórmulas o funciones estadísticas adecuadas.
  - Plantear diferentes escenarios, buscando las mejores soluciones u objetivos para los problemas planteados, con o sin restricciones.
  - Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
  - Presentar los resultados en tablas dinámicas, cuando fuera conveniente, para la mejor comprensión y síntesis de la información.
- CE5.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.
- CE5.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionando determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:
- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas Web necesarias.
  - Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.
  - Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
  - Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
  - Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.
- C6: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo —valorativos, de comunicación o decisión—, visual y sono-

ramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

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

*CE6.2 Precisar los distintos tipos de gráficos —histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros— determinando el tipo de información más adecuado que representan.*

*CE6.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:*

- Elegir y crear el gráfico adecuado al mensaje requerido, definiendo con exactitud las series de valores a representar.
- Aplicar las técnicas de edición de gráficos a partir de tablas dinámicas con corrección.

*CE6.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.*

*CE6.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen — líneas, contornos, color, composición, otros— identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.*

*CE6.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.*

*CE6.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:*

- Localizar imágenes, vídeos o sonidos relacionados con los temas propuestos a través de Internet, guardándolas en los formatos gráficos y sonoros adecuados.
- Grabar imágenes, fotografías, efectos sonoros u otros, apropiados al tema a completar, en los formatos oportunos.
- Incorporar las imágenes en las presentaciones con precisión y, ayudando a la comprensión del texto.
- Aplicar los colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes de acuerdo con las características aportadas.
- Incorporar efectos sonoros y visuales en los formatos digitales adecuados para la minimización de memoria, con precisión y atendiendo al objetivo del documento o presentación.
- Animar las imágenes apropiadas, 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.
- Proyectar las presentaciones asegurando la nitidez y calidad de los contenidos.

**C7:** Adaptar cualquier imagen —logotipo, fotografía, dibujo, vídeo, otras— o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

*CE7.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.*

*CE7.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o vídeo para minimizar el espacio ocupado.*

*CE7.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación o en una página web.*

*CE7.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:*

- Modificar detalles de una imagen que no interesan.
- Borrar o recortar partes de las imágenes.
- Añadir nuevos elementos a las imágenes, agrupándolos o desagrupándolos.
- Incorporar logotipos sin fondo dentro de otro documento con fondo propio.
- Crear fondos transparentes para introducir imágenes.

— Crear una imagen semitransparente e incorporarla como fondo en el documento o presentación.

— Cambiar el color de una imagen, pudiéndola convertir en blanco y negro, o aplicar un tono de color.

*CE7.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de Internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:*

- Capturar imágenes, logotipos o partes de una página web de empresas.
- Importar imágenes digitales guardadas en diferentes formatos, guardándolas a su vez en otros formatos.
- Mejorar imágenes con áreas muy claras u oscuras.
- Modificar el brillo o luminosidad a cualquier imagen, ganando en transparencia y claridad.
- Crear animaciones a partir de imágenes creando ficheros animados.

**C8:** Mantener actualizadas páginas web de acuerdo con un diseño y unos contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones informáticas apropiadas.

*CE8.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas web, describiendo sus prestaciones.*

*CE8.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.*

*CE8.3 Describir el proceso de publicación de un sitio web en un servidor.*

*CE8.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio web creado, y una relación de documentos en formato web:*

- Establecer el organigrama de los contenidos de la página web.
- Proponer e incorporar los nuevos documentos al sitio web explicando los criterios de localización seguidos.
- Establecer los enlaces más adecuados entre las páginas y los distintos elementos de los sitios web, creando en su caso los marcos necesarios.

**C9:** Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

*CE9.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.*

*CE9.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.*

*CE9.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.*

*CE9.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponible:*

- En una aplicación instalada.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

*CE9.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información y, las medidas de prevención.*

*CE9.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:*

- Realizar copias de los archivos de información en cada actualización, empleando los medios y métodos más eficientes.
- Establecer protecciones de archivos y carpetas o directorios.
- Establecer atributos de acceso.
- Detectar fallos en los procedimientos de seguridad.
- Argumentar y proponer soluciones para la corrección de los fallos detectados.

*CE9.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.*

*CE9.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.*

*CE9.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C4, C6 y C9 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

**Contenidos:**

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

Teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados.

Procedimientos de desarrollo de velocidad.

Procedimientos de corrección de errores.

Normativa sobre posturas de trabajo adecuadas.

Utilidades y características de los recursos de proyección: Videoproyectores, reproductor de sistemas de video, audio, otros.

### 2. Proceso de búsqueda de información

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, 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.

Ética y legalidad.

Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

### 3. Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto

Instalación personalizada de procesadores de texto.

Diseño de documentos: Formatos avanzados de caracteres, esquemas numerados, 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 —sólo texto, enriquecidos, Web, otros—; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

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 —sólo texto, enriquecidos, Web, otros—; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

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 —sólo texto, enriquecidos, Web, otros—; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

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 —sólo texto, enriquecidos, Web, otros—; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

### 5. Técnicas de representación gráfica en documentos

Representación gráfica: Histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados.

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.

### 6. Edición de objetos multimedia e integración 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, recorte o introducción de detalles; modificación de efectos —color, iluminación, otros—; modificación de tamaño; 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.

### 7. 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.

### 8. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

Formatos de presentaciones gráficas: Diapositivas, proyección de video, páginas web u otras.

Diseño y edición de presentaciones: 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 formatos —web incluido—.

Integración de presentaciones a la intranet de la organización.

Interoperaciones entre aplicaciones.

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 presentaciones en distintos formatos —web incluido—.

Integración de presentaciones a la intranet de la organización.

Interoperaciones entre aplicaciones.

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 presentaciones en distintos formatos —web incluido—.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

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 presentaciones en distintos formatos —web incluido—.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

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 presentaciones en distintos formatos —web incluido—.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO****Nivel: 3****Código: MF0987\_3****Asociado a la UC: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Aplicar las técnicas de archivo convencional e informático, utilizando los sistemas de clasificación, codificación y almacenamiento apropiados a la información y documentación que se gestiona.

*CE1.1 Utilizar las características de los diferentes sistemas convencionales de registro y archivo de información y documentación.*

*CE1.2 Identificar los sistemas de clasificación y ordenación de archivos más apropiados para los distintos documentos de gestión y nuevos soportes de la información.*

*CE1.3 Organizar los archivos necesarios para almacenar la información y sus relaciones.*

*CE1.4 Aplicar criterios de homogeneidad y operatividad en la elección de los archivos.*

*CE1.5 Aplicar la normativa vigente en relación a la calidad y uso de los archivos.*

*CE1.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de almacenamiento.*

*CE1.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de gestión tipo —facturas, cartas, fichas de clientes o proveedores, medios de pago, otros—, en soporte papel o informático:*

- Identificar los sistemas de codificación y clasificación más adecuados al tipo de documento.
- Clasificar y archivar los documentos de manera ordenada y precisa para su localización posterior.
- Identificar las ventajas e inconvenientes del mantenimiento de un sistema de archivo convencional e informático.
- Digitalizar los documentos en papel para su archivo informático.

*CE1.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado del proceso de archivo y custodia de la documentación:*

- Establecer procedimientos convencionales de recepción, registro y archivo en función de su naturaleza, acceso o consulta, confidencialidad, seguridad.
- Determinar los recursos materiales que optimizan los resultados de los procedimientos.
- Establecer las medidas de control necesarias para la optimización eficiente del archivo.

C2: Resolver los problemas e incidencias básicas del equipo informático a nivel de usuario consiguiendo un grado de funcionamiento adecuado.

*CE2.1 Identificar los distintos componentes de un sistema informático de red —hardware y software— describiendo sus funciones, relaciones y las incidencias de funcionamiento más habituales.*

*CE2.2 Instalar el sistema operativo con autonomía configurando el soporte de red, en su caso, las tarjetas y protocolos de red y los recursos compartidos.*

*CE2.3 Utilizar de manera precisa las herramientas que los sistemas operativos ofrecen previendo y resolviendo problemas de optimización de espacios y memoria del sistema u otros.*

*CE2.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, sobre un sistema en red de área local del que se dispone de la documentación básica correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión de oficinas ya instaladas:*

- Identificar mediante un examen del sistema: Los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.
- Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red.
- Explicar las variables básicas del entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.
- Ejecutar de forma fluida y precisa operaciones de acceso, permisos para compartir archivos o carpetas, envío de mensajes a otros usuarios, u otras, sobre el sistema de red.

*CE2.5 Utilizar los sistemas de ayuda “on line” y manuales con rapidez y eficacia ante pequeñas incidencias planteadas o sugeridas.*

C3: Analizar procedimientos de gestión documental tipo determinando los elementos intervinientes, garantizando la trazabilidad, vigencia y unicidad de los mismos, utilizando sistemas de representación, a través de aplicaciones informáticas.

*CE3.1 Describir los distintos elementos que intervienen en un procedimiento de gestión documental tipo.*

*CE3.2 Diferenciar los flujos de las actividades —en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras—.*

*CE3.3 Describir las funciones principales de las aplicaciones informáticas de gestión documental.*

*CE3.4 Describir los sistemas de gestión documental requeridos en una organización y su aplicación dentro de un sistema de calidad.*

*CE3.5 Explicar por qué es útil y necesario el control documental, refiriendo los problemas que plantea la ausencia del mismo en la organización.*

*CE3.6 Describir los procesos de control de los procedimientos descritos en un sistema de gestión documental.*

*CE3.7 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, sobre procesos y flujos de gestión documental:*

- Describir un proceso de gestión documental identificando las distintas actividades del procedimiento descrito, los documentos asociados y los agentes implicados en su tramitación.
- Representar mediante un diagrama de flujo el proceso descrito.
- Aplicar un índice referenciado a los distintos tipos de documentos y formularios propuestos.
- Determinar el tipo de codificación de documentos, formularios e intervinientes en un proceso tipo.
- Explicar las distintas fases correspondientes a procesos tipo de intercambio de información, a partir de flujogramas tipo.

C4: Diseñar bases de datos relacionales básicas y no complejas, de acuerdo con objetivos de gestión diarios, determinando los diferentes archivos de almacenamiento y recuperación de la información junto con las relaciones más adecuadas al tipo de información que contienen.

*CE4.1 Identificar los diferentes objetos que conforman un sistema gestor de bases de datos, sus propiedades y utilidades.*

*CE4.2 Ante un supuesto convenientemente caracterizado de tareas de gestión secretarial diaria:*

- Identificar los principales procesos de gestión de información que se quieren resolver.
- Determinar el tipo de información que se va a manejar asignándole la codificación y las propiedades precisas para su adecuado procesamiento posterior.
- Agrupar la información en tablas de forma homogénea identificándolas convenientemente y evitando la existencia de información redundante.
- Relacionar la información de las distintas tablas estableciendo el diseño de las relaciones mediante organigramas.

- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros evitando duplicidades o información no relacionada.
- CE4.3 Identificar los diferentes tipos de consultas disponibles en un sistema gestor de bases de datos analizando la funcionalidad de cada uno de ellos.
- CE4.4 Ante un supuesto suficientemente caracterizado, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas:
- Manejar con precisión las utilidades de la aplicación que permitan realizar consultas de información.
  - Identificar la información solicitada y su localización física en la aplicación.
  - Verificar que la información almacenada corresponde a la real.
  - Editar, procesar y archivar, en su caso, la información recuperada.
  - Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información.
- C5: Analizar las utilidades de las aplicaciones informáticas de gestión de bases de datos determinando los formatos más adecuados para la introducción, recuperación y presentación de la información con rapidez y precisión, y de acuerdo con protocolos de organizaciones tipo.
- CE5.1 Justificar la importancia de evidenciar las informaciones más importantes y la simplificación de datos en la funcionalidad de formularios e informes.
- CE5.2 Manejar los comandos y/o utilidades de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- CE5.3 Diseñar formatos de presentación de la información, utilizando de manera precisa las herramientas disponibles, y a partir de protocolos convenientemente caracterizados de organizaciones tipo.
- CE5.4 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita construir un formulario acorde con la información a introducir:
- Crear los formularios necesarios para la introducción de datos de manera personalizada o utilizando las herramientas de creación automatizada.
  - Identificar el tipo de control más adecuado a las características de los datos a introducir distinguiéndolos del resto convenientemente.
  - Crear controles calculados comprobando su correcta ejecución.
  - Modificar formularios enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.
  - Vincular o incrustar subformularios especificando de manera conveniente los campos vinculados, en su caso.
  - Verificar el registro de la información de partida en los archivos adecuados a través de los formularios creados comprobando su correcto funcionamiento.
  - Aplicar los comandos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad.
- CE5.5 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado y mediante una aplicación de gestión de bases de datos:
- Identificar los datos que es necesario presentar determinando los archivos que los contienen o creando los archivos que debieran contenerlos.
  - Crear los informes o etiquetas necesarias presentando la información solicitada de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos adecuados atendiendo a su funcionalidad.
  - Insertar los controles de acuerdo con el tipo de datos, introduciendo expresiones de cálculos en los casos necesarios.
  - Modificar los informes enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos y otros objetos de acuerdo con el diseño establecido.
- CE5.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita modificar la información almacenada o los diseños de formularios e informes:
- Identificar los cambios que puedan darse en las reglas de gestión.
  - Localizar la información afectada por los cambios aparecidos.
  - Editar la información sujeta a modificaciones y proceder a su actualización.
- Realizar el almacenamiento de la información actualizada.
  - Aplicar procedimientos que optimicen la actualización de la información.
  - Aplicar los procedimientos de cambio de diseño de formularios.
  - Comprobar el funcionamiento de los procedimientos que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información.
  - Realizar copias de seguridad de la información.
- CE5.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas fuentes de información, en tablas o en consultas web, y criterios precisos para su recuperación:
- Obtener los datos a través de las consultas adecuadas al tipo de información que se quiere obtener.
  - Aplicar con precisión los criterios de filtrado proporcionados.
  - Presentar la información filtrada de manera comprensible, esquematizada y con los resultados estadísticos necesarios, en su caso.
  - Trabajar en forma de tabla de datos y vinculación de datos con bases de datos.
  - Crear conexiones entre bases de datos.
- C6: Automatizar operaciones repetitivas sencillas y el acceso a la información en las bases de datos, identificando sus instrucciones de ejecución principales y utilizando con precisión las herramientas informáticas disponibles de creación de macros.
- CE6.1 Interpretar las instrucciones de las operaciones repetitivas descomponiendo secuencialmente las acciones requeridas y representándolas gráficamente a través de organigramas.
- CE6.2 Identificar las principales acciones disponibles que se pueden ejecutar de manera automática junto con los argumentos que complementarían la información sobre la ejecución de las acciones.
- CE6.3 En supuestos convenientemente caracterizados, de acciones de gestión repetitivas —acceso e impresión de formularios e informes, restricción de información, transferencia de datos, otras—:
- Crear las macros o grupos de macros adecuadas identificando las acciones convenientes con precisión, y nombrándolas de manera clara.
  - Secuenciar la ejecución de las macros de acuerdo con el objetivo de gestión perseguido comentando con claridad las acciones de cada secuencia.
  - Establecer las expresiones condicionales adecuadas que restrinjan la ejecución de las acciones definidas.
  - Verificar la corrección de los resultados alcanzados ejecutando las macros creadas.
  - Modificar las macros con nuevas instrucciones editándolas.
  - Realizar copias de seguridad de las macros o grupos de macros creadas.
- CE6.4 Identificar los principales eventos que se pueden realizar con los diferentes controles u objetos.
- CE6.5 En supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proporcionan macros creadas y diferentes objetos de una base de datos tipo:
- Asignar las diferentes macros a los controles u objetos identificados más adecuados.
  - Determinar el evento apropiado del control para la ejecución de la macro.
  - Comprobar la ejecución correcta de la macro al producirse el evento.
  - Crear interfaces de usuario gestionando el acceso a los objetos de las bases de datos de manera fácil, rápida y precisa.
- C7: Analizar los procedimientos que garantizan la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de gestión informático.
- CE7.1 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
- CE7.2 Realizar particiones y copias o imágenes del sistema de carpetas para su recuperación rápida y precisa en situaciones de fallo del sistema.
- CE7.3 Instalar programas de seguridad y cortafuegos controlando el acceso de entrada en el ordenador.
- CE7.4 Analizar las principales herramientas de seguridad actualizándolas on line a través de la red.

*CE7.5 Analizar la legislación de protección de datos aplicable al tratamiento de los datos personales.*

*CE7.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de seguridad y protección.*

*CE7.7 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, en los que se describen circunstancias que hacen inestable el sistema operativo:*

- Realizar copias de archivos.
- Realizar backup.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.
- Establecer protecciones de ficheros y directorios.
- Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3, C5, C7 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**Contenidos:**

### **1. Arquitectura y mantenimiento básico de equipos informáticos de oficina**

Arquitectura básica de un ordenador: Evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.

El hardware: La unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.

Utilización de Redes de área local: Elementos, actuaciones y medios de transmisión.

Instalación de componentes físicos de comunicaciones: Características de las líneas de acceso conmutado, dedicado u otras y equipos asociados.

Procedimientos de mantenimiento preventivo: Documentación. Periodicidad. Reposición de elementos fungibles. Factores de riesgo.

Seguridad e Integridad. Documentación de averías.

### **2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina**

Análisis de sistemas operativos: Evolución, clasificación y funciones.

Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones: Controladores, parches y periféricos.

Procedimientos para usar y compartir recursos. Configuración de grupos de trabajo. Protocolos de comunicación. Servicios básicos de red.

Optimización de los sistemas, entorno gráfico y accesibilidad.

Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas: Catálogo de incidencias.

Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos. Programas maliciosos. Normativa.

Gestión del sistema operativo: Gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.

Gestión del sistema de archivos: Elementos, funciones y búsquedas. Exploración o navegación.

Grabación, modificación e intercambio de información —estático, incrustar, vincular—.

Herramientas de compresión y descompresión, multimedia.

### **3. Sistemas de flujos de documentación y archivo de la información en oficinas y despachos**

Implantación y transición de sistemas de gestión electrónica de la documentación.

Soportes documentales: La información y el documento en soporte papel o electrónico.

Flujogramas: Funciones, estructura y formatos.

Organización de archivos, sistemas de clasificación y ordenación de información y documentos.

El archivo: Definición, importancia, fines y tipos —centralizados, descentralizados, otros—.

El archivo en la Administración Pública.

Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.

Mantenimiento del archivo físico e informático: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental: Manual de archivo; el registro; seguimiento, conservación, almacenamiento, expurgo y control de documentos; duración del archivo.

Sistemas de codificación en procesos de gestión documental.

Gestión del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.

Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Definición y estructura de los contenidos de la intranet e Internet.

Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.

### **4. Diseño de bases de datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión**

Estructura, funciones y tipos de una base de datos: Relacionales, no relacionales y documentales.

Operaciones de bases de datos en hojas de cálculo: Ordenación, filtrado, validaciones, formularios, subtotales, consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.

Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.

Sistemas gestores de bases de datos: Definición, tipos, funcionalidad y herramientas.

Diseño de una base de datos relacional: Objetivos de gestión.

Tablas, campos, propiedades. Determinación de las relaciones: Integridad referencial. Ahorro de memoria.

Creación de archivos de gestión en bases de datos relacionales.

### **5. Gestión de la información en bases de datos relacionales, no relacionales y documentales**

Búsquedas avanzadas de datos: Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos —SQL u otros—.

Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.

Creación y uso de controles: Concepto y tipos. Controles calculados. Asignación de acciones.

Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.

Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.

Creación de macros básicas. Concepto y propiedades de macro. Asignación de macros a controles.

Generar y exportar documentos HTML u otros: Páginas de acceso de datos.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL**

**Nivel: 3**

**Código: MF0988\_3**

**Asociado a la UC: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas**

**Duración: 120 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Distinguir la organización de las Administraciones Públicas establecidas en la Constitución, así como las instituciones

de la Unión Europea, identificando las normas jurídicas aplicables y su publicación.

CE1.1 Identificar los poderes establecidos en la Constitución y describir la función asignada a cada uno de ellos.

CE1.2 Precisar los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos, describiendo sus funciones conforme a su legislación específica.

CE1.3 Enumerar y clasificar los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de una Administración Autónoma.

CE1.4 Precisar los principales órganos de gobierno de una Administración local y sus funciones.

CE1.5 Describir la estructura y función básica de las principales instituciones de la Unión Europea.

CE1.6 A partir de informaciones o noticias de prensa actuales, referidas a asuntos de la organización de las distintas Administraciones Públicas, o de la Unión Europea:

— Identificar los órganos de gobierno relacionados en los mismos, estableciendo el poder y Administración al que pertenecen.

— Describir las funciones o competencias implicadas de los órganos identificados poniéndolas en relación con la normativa aplicable.

— Describir de forma correcta, en su caso, las relaciones entre ellos, y el resto de Administraciones.

CE1.7 Enumerar y describir las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

CE1.8 Precisar las características de las distintas normas jurídicas, así como las de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.

CE1.9 Precisar distintas fuentes o bases de datos de documentación jurídica en Internet.

CE1.10 En casos prácticos suficientemente caracterizados, y con la utilización de distintas fuentes de legislación y jurisprudencia —Boletines Oficiales, bases de datos especializadas en Internet, otras—:

— Identificar la estructura de los Boletines Oficiales y Administración responsable.

— Identificar la fuente documental apropiada al caso propuesto.

— Distinguir las leyes de las normas que las desarrollan identificando los órganos responsables de su aprobación.

C2: Analizar los documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento legal de las distintas organizaciones, teniendo en cuenta la normativa civil y mercantil vigente.

CE2.1 Identificar las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa: Empresario individual y sociedades —Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Europea, Sociedad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad Anónima Unipersonal, Sociedad Anónima Laboral, Sociedad Laboral de Responsabilidad Limitada, u otras—.

CE2.2 Describir el proceso de constitución de una sociedad mercantil indicando la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.

CE2.3 Definir las características, estructura, lenguaje y estilo de redacción de las actas de la sociedad, respetando las normas que rigen para su elaboración:

— Actas de reuniones.

— Actas del Consejo de Administración.

— Actas de la Junta de Accionistas.

CE2.4 Precisar las funciones de los notarios, y la estructura y características de los documentos notariales habituales en el ámbito de los negocios.

CE2.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas escrituras relativas a la vida societaria —escritura de constitución, nombramiento de cargos, ampliación o disminución de capital, cambio de objeto social o de sede social, y otras—:

— Distinguir las características y los aspectos más significativos relativos a los documentos aportados: Requisitos, objeto de la escritura, estatutos sociales —denominación, objeto social, domicilio, administradores, y otros—, protocolo del notario, inscripción en el registro correspondiente, tipo de copia —autorizada, segunda copia, y otras—.

— Analizar los modelos de escrituras aportadas identificando los errores existentes y, en su caso, corrigiéndolos de acuerdo con la legislación mercantil aplicable.

— Elaborar las escrituras correspondientes a partir de los datos aportados modificando los modelos de escritura aportados.

— Analizar la importancia de la actuación de los notarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.

CE2.6 Identificar los elementos económicos de la actividad de una organización tipo determinada y los requisitos a cumplir:

— Concepto económico de empresa y patrimonio.

— Concepto de contabilidad.

CE2.7 Explicar las características y funcionamiento general del método contable de la partida doble.

CE2.8 Describir los procesos y aspectos relevantes de la contabilidad material exigida a los distintos tipos de organizaciones —empresario individual y sociedades—:

— Formulación y presentación de cuentas anuales.

— Verificación u obligación de informe de auditoría.

— Depósito de cuentas vía convencional o telemática en el registro correspondiente.

CE2.9 Definir las características y requisitos formales de los libros de la sociedad —libros registros, inventarios, diario, otros—.

C3: Complimentar los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial, identificando y aplicando la normativa civil y mercantil vigente.

CE3.1 Identificar las distintas modalidades de contratación y sus características: Compra-venta, seguros, servicios, leasing, factoring y otros.

CE3.2 Identificar las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.

CE3.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, de preparación de la documentación de la contratación, comprobar que están presentes:

— Legitimación de las partes contratantes.

— Las obligaciones de las partes.

— El periodo de vigencia del contrato en cuestión, la fecha de entrega del producto objeto del contrato o de la ejecución de la obra, en su caso o de prestación del servicio.

— Las responsabilidades de las partes en cuanto a cumplimiento del contrato y daños que pudieran ocasionarse.

— Cumplimiento y causas de resolución del contrato.

— El plazo de garantía, según la naturaleza del servicio.

— Los requisitos necesarios para el abono del precio del contrato y los documentos que deben presentarse.

CE3.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, en los que se aportan modelos estándares de contratos e información tipo y clausulados específicos de la contratación:

— Identificar el modelo de contrato conveniente al tipo de información relacionada.

— Aplicar la normativa civil o mercantil correspondiente razonando por qué se aplican unas normas determinadas y se discriminan otras.

— Complimentar los modelos de contratos con precisión.

CE3.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de preparación de un contrato de seguro:

— Identificar las distintas partes intervinientes en el contrato de seguro.

— Obtener un modelo de seguro de distintas aseguradoras precisando cada una de las partes que contiene.

— Complimentar el contrato de seguro detallando el clausulado específico que se facilite.

C4: Aplicar la normativa de los procedimientos administrativo y contencioso-administrativo, en la cumplimentación, redacción y presentación de documentos e impresos oficiales tipo de los Organismos y Administraciones Públicas, de acuerdo con la naturaleza de la información a expresar.

CE4.1 Explicar el concepto de acto administrativo.

CE4.2 Describir las distintas fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

CE4.3 Explicar el sentido del silencio administrativo y la obligatoriedad que tiene la administración de contestar.

CE4.4 Enumerar las características, requisitos legales y formato de los documentos oficiales más usuales generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo:

— Instancia.

— Oficio.

- *Certificados.*
- *Reclamaciones.*
- *Recursos administrativos ordinarios y extraordinarios: De alzada, de reposición y de revisión.*
- *Recursos contencioso administrativos.*

*CE4.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, de solicitud, comunicación o escrito ante la administración:*

- *Buscar en Internet modelos de las comunicaciones propuestas identificando sus características.*
- *Identificar la documentación a emplear, las consecuencias de la falta de respuesta de la administración —silencio administrativo, solicitud de certificado de actos presuntos—, órgano de interposición, plazos de la solicitud, u otros aspectos relevantes.*
- *Cumplimentar los impresos, modelos o documentación tipo con exactitud de acuerdo con los datos e información disponible, y los requisitos legales establecidos.*

*CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración:*

- *Derecho a obtener copia sellada del original entregado, como prueba de su presentación.*
- *Recibo acreditativo de la fecha de presentación de un documento en particular.*
- *Derecho a la devolución de documentos originales, salvo cuando éstos sean necesarios en el curso de un procedimiento administrativo en particular.*
- *Derecho a la devolución de los documentos originales —realización de copias compulsadas, cuando no sea estrictamente necesaria la entrega del original—.*
- *Derecho de acceso a los registros públicos.*

*CE4.7 Describir las características de la firma electrónica, normativa estatal y de la Unión Europea, y sus efectos jurídicos, así como del proceso para su obtención.*

**C5:** Distinguir los procesos y procedimientos de contratación pública interpretando la normativa jurídica aplicable a los trámites de preparación y presentación de documentación tipo.

*CE5.1 Identificar las fuentes de información y publicidad sobre los concursos públicos.*

*CE5.2 Distinguir las características de los distintos tipos de contratos administrativos.*

*CE5.3 Interpretar la legislación relacionada con los procesos de adjudicación de contratos públicos: Los concursos.*

*CE5.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir las labores de coordinación y planificación necesarias para la presentación de proposiciones a un determinado concurso público:*

- *Tiempo: Fechas de inicio, desarrollo, revisión y entrega del pliego.*
- *Recursos humanos necesarios para la elaboración del pliego.*
- *Documentos anexos a presentar: —escrituras, documentos bancarios, fotocopias de los documentos TC1 y TC2 de liquidación de cuotas a la Seguridad Social relativas al personal que la propia empresa tiene destinado en cada uno de los centros y servicios objeto del concurso, certificaciones relativas a estar al corriente de los pagos correspondientes a las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y cualquier otra documentación que se estime necesaria—.*
- *Garantías y resguardos tipo según el tipo de contrato a adjudicar propuesto.*
- *Requisitos a cumplir en cuanto a presupuesto, precio y revisión.*

*CE5.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:*

- *Describir el modo de presentar físicamente la documentación requerida por el pliego de condiciones de un concurso en particular.*
- *Describir el número de sobres a presentar, sus características y contenidos.*
- *Especificar el procedimiento de presentación ante el Registro.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2, C3 y C4 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

**Contenidos:**

### **1. Documentación legal de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa**

Fundamentos básicos del derecho empresarial. Derecho público y privado. Fuentes del derecho.

Análisis de Boletines Oficiales.

La empresa como ente jurídico y económico.

Formas jurídicas de la empresa: Empresario individual y sociedades, documentación de constitución.

Elaboración de escrituras de la sociedad: Constitución, modificación de estatutos, otras.

El Plan General de Contabilidad. Método contable por partida doble.

Formalización de documentación contable: Cuentas anuales, libros registros obligatorios.

Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas. Requisitos y documentación.

Actuación ante Registros Públicos: Mercantil, civil, otros.

Elevación a público de documentos: Documentos notariales habituales.

### **2. Contratación privada en la empresa**

Análisis del proceso de contratación privado.

Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.

Los contratos privados: Civiles y mercantiles. Características, similitudes y diferencias.

El contrato de seguro privado.

Elaboración de modelos de contratos tipo a partir de casos.

### **3. La organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea**

El Gobierno y la Administración General del Estado: Estructura del Gobierno y de la Administración.

Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura Administrativa.

Las Administraciones Locales: El municipio —elementos del municipio y gobierno municipal— y la provincia —órganos provinciales—.

Los organismos públicos: Tipos de organismos públicos. Estructura organizativa y funcional.

### **La Unión Europea: Estructura y organismos que la representan.**

4. Actuación de la empresa ante las Administraciones Públicas

El acto administrativo: Concepto y características. Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.

El procedimiento administrativo: Concepto, fases y características.

Los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.

Elaboración de documentos de comunicación con la Administración en los procedimientos administrativos.

El silencio administrativo.

Los recursos administrativos y judiciales: Clases, características básicas.

Tramitación de recursos: El escrito del recurso administrativo.

### **5. Contratación con Organizaciones y Administraciones Públicas**

Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.

Procesos de contratación pública: Naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación, formas de adjudicación.

Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos: Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.

Adjudicación y formalización de los contratos.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y presentación de expedientes y documentación jurídica.



dica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: GESTIÓN AUXILIAR DE PERSONAL

Nivel: 2

Código: MF0980\_2

Asociado a la UC: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Organizar la información referente a los procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y compensación y beneficios, utilizando las herramientas informáticas proporcionadas.
- CE1.1 Identificar las técnicas habituales de captación y selección de personal utilizando canales convencionales o telemáticos y manteniendo la debida confidencialidad.*
- CE1.2 Reconocer las entidades de formación más cercanas o importantes estableciendo contacto con ellas preferentemente a través de sus sitios web.*
- CE1.3 Clasificar las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.*
- CE1.4 Explicar las normas de protección de datos vigentes en lo referente a mantenimiento de documentación y de bases de datos.*
- CE1.5 Explicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicándolas a su puesto de trabajo.*
- CE1.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*
- Actualizar bases de datos de gestión de personal manteniendo la debida confidencialidad y realizando una salvaguarda eficaz e íntegra de los ficheros.
  - Consultar las bases de datos aplicando los filtros que se indiquen.
  - Elaborar listados e informes concretos aplicando normas de protección medio ambiental y de la salud.
  - Organizar listados de actividades de formación y reciclaje basadas en programas subvencionados.
  - Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo.
- C2: Preparar la documentación, los materiales y otros elementos necesarios en la selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, atendiendo a criterios y normas de calidad.
- CE2.1 Diferenciar los aspectos básicos de un sistema de gestión basado en normas de calidad.*
- CE2.2 Explicar el procedimiento de formación del personal según las normas de calidad.*
- CE2.3 En un supuesto práctico en el que se propone información, convenientemente caracterizada:*
- Preparar para una actividad de formación los manuales, listados, horarios, hojas de control y demás materiales aplicando criterios de calidad.
  - Identificar los recursos necesarios, así como los tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección.
  - Diferenciar los distintos tipos de entrevista y elaborar las comunicaciones derivadas de ellas.
- C3: Elaborar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación laboral utilizando los medios informáticos más habituales.
- CE3.1 Distinguir los procedimientos habituales de alta y afiliación a la Seguridad Social, utilizando el sistema informático facilitado por la Seguridad Social.*
- CE3.2 Reconocer todas las fases del proceso de contratación.*
- CE3.3 Diferenciar los tipos de contrato más habituales obteniéndolos y cumplimentándolos por medio aplicaciones informáticas.*

*CE3.4 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.*

*CE3.5 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.*

*CE3.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*

- Obtener o descargar de la página oficial de la administración pública los modelos de contrato especificados y los de alta y afiliación.
- Cumplimentar los impresos y modelos utilizando herramientas informáticas.
- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente.
- Calcular el importe final de un finiquito dados unos datos concretos.
- Citar los plazos y documentos necesarios para la realización de los supuestos.
- Valorar la importancia de elaborar los modelos y la documentación con minuciosidad, buena presentación y detalles así como las consecuencias de no contemplarlo.

- C4: Obtener la documentación necesaria para el pago de las retribuciones al personal, de la cotización a la Seguridad Social y de las retenciones a cuenta del IRPF, demostrando rigurosidad y contemplando la normativa correspondiente.
- CE4.1 Identificar el proceso básico de retribución y cotización.*
- CE4.2 Diferenciar los tipos de retribución más comunes y la estructura básica del salario.*
- CE4.3 Distinguir las situaciones más comunes que pueden hacer modificar las bases de cotización y los importes — dietas, excesos del SMI, retenciones del IRPF, otros—.*
- CE4.4 Precisar los modelos y plazos estipulados por el convenio colectivo, el calendario del contribuyente y las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.*
- CE4.5 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*
- Obtener y actualizar las tablas, baremos y referencias necesarias referentes a condiciones laborales — convenio colectivo—, a las cotizaciones a la Seguridad Social —bases y tipos— y a las retenciones del IRPF —tablas y fórmulas de cálculo—.
  - Identificar qué datos de los trabajadores tienen incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.
  - Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a las entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.
  - Crear los ficheros del sistema RED que se deben remitir a la Seguridad Social.
  - Imprimir los justificantes de retribución que se deben hacer llegar a los empleados.
  - Elaborar la secuencia de los impresos fiscales del IRPF.
  - Valorar las consecuencias de no cumplir los plazos de pago y de entrega de la documentación.
  - En la obtención de documentos y elaboración de impresos aplicar las normas de protección medio ambiental y de la salud.
- C5: Elaborar la documentación de control de las incidencias relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados observando la legislación vigente y las normas de comunicación interna establecidas.
- CE5.1 Identificar los aspectos básicos de las relaciones laborales en lo referente a las comunicaciones internas.*
- CE5.2 Diferenciar los aspectos más relevantes de las condiciones laborales contenidas en la Constitución, el Estatuto de los Trabajadores, el convenio colectivo y en el contrato.*
- CE5.3 Explicar las normas básicas de protección del medio ambiente relacionadas con la documentación del control de incidencias, aplicando, a su nivel, las técnicas 3R —Reducir, Reutilizar, Reciclar—.*
- CE5.4 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*
- Cumplimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
  - Realizar cálculos y estadísticas básicas derivados de los datos anteriores, utilizando una hoja de cálculo y formatos gráficos.

- *Elaborar informes básicos que resuman datos del control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones de proceso de textos y de presentaciones.*
- *Valorar las consecuencias de no seguir un control de presencia en aras de la eficiencia de la empresa.*

- C6: Utilizar aplicaciones de gestión de recursos humanos, relacionadas con el control presencial, la tramitación de los contratos, del salario y de las cotizaciones, así como con el seguimiento de la formación de los empleados.
- CE6.1 Identificar la estructura del programa informático, al menos en las áreas de: Tablas maestras, procesos mensuales y procesos de duración superior al mes.*
- CE6.2 Aplicar, a su nivel, las normas de protección de datos vigentes en el uso de la aplicación informática.*
- CE6.3 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:*
- *Introducir en las aplicaciones informáticas las tablas, baremos y referencias actualizadas.*
  - *Definir en la aplicación de gestión de salarios los datos del contrato y/o del convenio colectivo.*
  - *Introducir las incidencias más habituales con la periodicidad establecida.*
  - *Obtener la nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control.*
  - *Crear los ficheros de remisión electrónica tanto a las entidades financieras como a la administración pública.*
  - *Actualizar las tablas de los empleados con los resultados de las actividades de formación.*
  - *Realizar las copias de seguridad que garanticen la adecuada salvaguarda de los datos en su integridad.*
  - *Valorar las consecuencias de una falta de organización previa a la introducción y actualización de los datos.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C3, C4, C5, y C6 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

**Contenidos:**

### 1. Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa

- Normas laborales constitucionales.
- El Estatuto de los Trabajadores.
- Convenios colectivos.
- Ley General de la Seguridad Social.
- Jornada de trabajo. Calendario laboral.
- Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial.
- Procedimientos de administración de personal: Selección, formación, motivación.
- Técnicas de modificación de conductas en la organización.

### 2. Confección del contrato de trabajo

- Elementos esenciales del contrato: Consentimiento, objeto y forma del contrato.
- Modalidades de contratación.
- Proceso y procedimiento de contratación laboral.
- Documentación y formalización del contrato de trabajo.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- El finiquito.

### 3. Confección del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones

- El salario y sus complementos.
- El recibo de salarios. Requisitos de forma.
- Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF.
- Confección de los impresos fiscales del IRPF.
- Regímenes del sistema de Seguridad Social.
- Entidades gestoras y colaboradoras.
- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.

Tablas y referencias.

Sistema RED.

Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización. Cálculo de cuotas.

Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

### 4. Utilización de aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos y de nóminas

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Procedimientos de seguridad y control del proceso.

### 5. Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos

Prevención de riesgos laborales: Salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos.

Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total. Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo. Identificación y aplicación de los principales problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa.

**Parámetros de contexto de la formación:**

**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 6: GESTIÓN OPERATIVA DE TESORERÍA

**Nivel: 2**

**Código: MF0979\_2**

**Asociado a la UC: Realizar las gestiones administrativas de tesorería**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Identificar la normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, así como las entidades vinculadas a su emisión.
- CE1.1 Distinguir las organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de los documentos de cobro y pago.*
- CE1.2 Describir las características y finalidad de los productos y servicios financieros básicos.*
- CE1.3 Describir la finalidad y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles —letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia y de sus equivalentes telemáticos—.*
- CE1.4 Identificar los aspectos básicos de la normativa mercantil que permite la cumplimentación de los documentos de cobro y pago.*
- CE1.5 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.*
- CE1.6 Identificar los aspectos referentes al vencimiento y periodo de autoliquidación de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.*
- CE1.7 En un supuesto práctico en el que se aportan documentos de pago mercantiles y fiscales, debidamente caracterizados:*
- *Identificar el documento.*
  - *Precisar la normativa que la regula.*
  - *Explicar la operación fiscal o mercantil que lo genera.*
  - *Explicar el contenido de cada uno de los apartados que integran el mismo.*
- C2: Confeccionar los documentos de cobro y pago aplicando la normativa mercantil y fiscal, utilizando medios convencio-

- nales y telemáticos, registrando los mismos en los libros correspondientes.
- CE2.1 Identificar los diferentes medios de pago básicos —cheque, pagaré, letra de cambio, recibo domiciliado, transferencia y sus equivalentes telemáticos—, así como sus principales características.*
- CE2.2 Describir las características de los libros registro de los medios de pago.*
- CE2.3 Identificar las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera “on line”.*
- CE2.4 En un supuesto práctico en el que se aporta información, debidamente caracterizada acerca de una serie de transacciones económicas que originan pagos a empresas y a Administraciones Públicas:*
- Establecer en cada caso las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago.
  - Identificar el documento fiscal o mercantil, convencional y/o telemático, a cumplimentar.
  - Cumplimentar cada documento de manera convencional o telemática de acuerdo con la normativa legal que lo regula.
  - Realizar las anotaciones correspondientes a los movimientos en formato convencional e informático.
- C3:** Aplicar los métodos y funciones del control de la tesorería detectando las desviaciones producidas e identificando las consecuencias de su no-aplicación.
- CE3.1 Precisar los métodos básicos de control de la tesorería.*
- CE3.2 Describir la finalidad y el procedimiento del arqueo de caja.*
- CE3.3 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:*
- Recontar el efectivo existente.
  - Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo en función de su naturaleza y finalidad.
  - Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.
  - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de arqueo de caja.
  - Identificar los problemas e implicaciones existentes de la no aplicación de los controles de arqueo.
- CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.*
- CE3.5 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:*
- Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación soporte.
  - Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos.
  - Documentar las diferencias y anomalías encontradas entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación soporte.
  - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de conciliación bancaria.
  - Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria.
- CE3.6 Explicar la importancia de la integridad, responsabilidad y confidencialidad en la gestión y control de la tesorería, así como las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios a partir de casos prácticos o reales.*
- C4:** Realizar los cálculos correspondientes a la gestión de tesorería utilizando medios convencionales e informáticos.
- CE4.1 Precisar el concepto de interés simple y compuesto y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.*
- CE4.2 En un supuesto práctico, donde se proporciona información debidamente caracterizada de determinadas operaciones tipo:*
- Determinar para cada operación la ley de capitalización simple o compuesta que se debe utilizar en el cálculo de los intereses en función de la naturaleza y duración de las mismas.
  - Calcular los intereses producidos en cada una de las operaciones de acuerdo con la ley financiera correspondiente.
- CE4.3 Precisar el concepto de descuento de efectos y su empleo en la gestión de tesorería.*
- CE4.4 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca del descuento de una remesa de efectos:*
- Calcular el descuento correspondiente a la operación.
  - Calcular las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada.
  - Confeccionar la documentación bancaria correspondiente a la remesa de efectos.
- CE4.5 Precisar los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito y su empleo en la gestión de tesorería.*
- CE4.6 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca de los movimientos de una cuenta corriente y otra de crédito:*
- Cumplimentar los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos.
  - Liquidar la cuenta corriente por los procedimientos establecidos en el enunciado.
  - Cumplimentar los movimientos de la cuenta de crédito en los documentos establecidos.
  - Liquidar los intereses de la cuenta de crédito.
- C5:** Identificar los medios y plazos de presentación de la documentación de cobro o pago ante distintos destinatarios públicos o privados, de acuerdo con la normativa vigente.
- CE5.1 Identificar los organismos públicos y privados ante los que interponer los documentos de cobro o pago.*
- CE5.2 Describir el proceso de registro ante organismo públicos.*
- CE5.3 Describir el proceso de descarga desde las páginas web de organismos públicos de impresos de pago a las administraciones públicas.*
- CE5.4 Identificar los mecanismos de cobro y pago en entidades financieras.*
- CE5.5 En supuestos convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan los datos necesarios para la liquidación de impuestos u otras obligaciones de pago ante organismos públicos, o entidades financieras:*
- Describir los organismos públicos o privados, y el proceso de presentación de los documentos de cobro o pago al destinatario dentro del plazo legal o convenido.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C3 respecto a todos sus CE.
- Otras capacidades:
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
  - Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
  - Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
  - Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
- Contenidos:**
- 1. Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería**  
Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas.  
Cálculo de descuento simple.  
Cuentas corrientes: Liquidación y cálculo de intereses.  
Cálculos en cuentas y operaciones de crédito.  
Cálculo de comisiones bancarias.
- 2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería**  
Productos y servicios financieros básicos.  
Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.  
Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: Factoring, confirming, gestión de efectos.  
Cumplimentación de libros de caja y bancos.  
Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico.  
Gestión de tesorería a través de banca on line.  
Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet.
- 3. Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública**  
Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro.  
Impresos oficiales.

Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos locales. Liquidación del IVA. Liquidación del IRPF del empresario autónomo. Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social. Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

#### 4. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de tesorería

Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería.  
Utilización de hojas de cálculo en la gestión financiera.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

— Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas de tesorería, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

### ANEXO CCCXI

#### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

##### Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG311\_3

##### Competencia general:

Realizar el asesoramiento y la gestión de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones de caja de entidades financieras, atendiendo al cliente y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna, y todo ello en las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad.

##### Unidades de competencia:

**UC0989\_3:** Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

**UC0990\_3:** Gestionar y controlar las operaciones de caja.

**UC0991\_3:** Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

#### UC0992\_3: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS.

**UC0233\_2:** Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

##### Entorno profesional:

##### Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en entidades privadas, públicas, o semipúblicas del sector financiero, ejerciendo sus competencias bajo supervisión del superior jerárquico en Entidades de Crédito, Sociedades de Garantía Recíproca, Empresas de Servicios de Inversión, u otras de análoga naturaleza, así como en el Banco de España, entidades oficiales de crédito, cajas de ahorro y cooperativas de crédito.

##### Sectores productivos:

Está presente en el sector financiero: Entidades financieras.

##### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes:

Gestor comercial de productos y servicios financieros.  
Teleoperador comercial de entidades financieras.  
Administrativo de entidades financieras.  
Cajero de entidades financieras.  
Asistente de intermediarios financieros.

##### Formación asociada: (600 horas)

##### Módulos Formativos

**MF0989\_3:** Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros. (180 horas)

**MF0990\_3:** Gestión administrativa de caja. (120 horas)

**MF0991\_3:** Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (90 horas)

**MF0992\_3:** Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)

**MF0233\_2:** Ofimática. (120 horas)

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: UC0989\_3

##### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

- RP1:** Gestionar los contactos con los clientes seleccionándolos a través de las herramientas comerciales de gestión de clientes o CRM, para ofrecerles un asesoramiento personalizado y periódico, e incrementar su vinculación con la entidad.
- CR1.1** El perfil del cliente se identifica teniendo en cuenta su edad, grado de riesgo que desea asumir, mentalidad inversora, horizonte de la inversión, base imponible, cuantía y distribución de su patrimonio a través de una entrevista en profundidad o mediante la utilización de las herramientas informáticas disponibles —CRM u otras—.
- CR1.2** Las herramientas de información se utilizan relacionando la información obtenida sobre los clientes y el tipo de productos ofertados.
- CR1.3** La agenda comercial disponible en la aplicación informática se utiliza siguiendo las orientaciones de la entidad.
- CR1.4** Las herramientas comerciales disponibles de gestión de carteras se utilizan de forma habitual, realizando un asesoramiento periódico y aumentando la vinculación de los clientes en función de la segmentación realizada por la entidad.
- CR1.5** Los clientes potenciales para acciones comerciales de la entidad, se detectan con el manejo de las herramientas disponibles.
- CR1.6** Los contactos con los clientes —personales, telefónicos, otros— se realizan siguiendo la metodología establecida por la entidad, con el objetivo de realizar un asesoramiento periódico y aumentar la vinculación de los mismos.
- RP2:** Asesorar al cliente sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión en función de su perfil, informando sobre el aseguramiento de riesgos, para atender a las necesidades del cliente y los objetivos comerciales de la entidad.
- CR2.1** El asesoramiento al cliente se realiza teniendo en cuenta su perfil, la evolución y tendencias de los mercados de renta fija y variable, informando del tratamiento fiscal de cada producto, utilizando técnicas de comunicación y negociación, y siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.
- CR2.2** Las características —tipo de interés, plazo, disponibilidad, comisiones, penalizaciones, otros— de los diferentes productos de ahorro a la vista, plazo u otros, se explican al cliente de forma clara y concisa.
- CR2.3** Las características de los diferentes fondos de inversión —política de inversiones y perspectivas, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, moneda nacional o extranjera, comisiones y otras—, tendencias de los mercados, y operativa del fondo —valor liquidativo, planes sistemáticos de suscripción y reembolso, movilizaciones, otros— se explican al cliente asegurando su comprensión y resaltando sus ventajas respecto a las de la competencia.
- CR2.4** Las diferentes opciones de inversión directa en activos negociados en los distintos mercados de renta fija y variable, se ofrecen al cliente argumentando su idoneidad respecto a otras alternativas de inversión.
- CR2.5** Las características de los diferentes productos de ahorro-previsión se explican al cliente asegurando su comprensión y resaltando sus ventajas respecto a otras opciones de inversión.

- CR2.6 Las ventajas de la contratación de planes de pensiones como fórmula de ahorro-previsión y las características de los diferentes planes —política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros— se comunican a los clientes, realizando simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras con las herramientas informáticas disponibles.
- CR2.7 El cliente es informado de las distintas modalidades de seguros comercializadas por la entidad identificando sus características financieras.
- CR2.8 La contratación que cierra la operación del producto elegido por el cliente, o cualquier otra operativa relacionada con las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión, se realiza conforme a las normas de la entidad, solicitando al cliente la documentación establecida —DNI, otros— según proceda.
- RP3: Asesorar al cliente —particulares y PYMES— ofreciendo los diferentes productos de activo, en función de sus necesidades, gestionando su contratación y atendiendo a los objetivos comerciales y políticas de riesgo de la entidad.
- CR3.1 Las características —finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, otros— de los diferentes productos de activo —créditos o préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u otros—, se explican al cliente adecuando la operación a sus características y, aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.
- CR3.2 Las simulaciones y comparativas de préstamos o créditos se realizan con las aplicaciones informáticas disponibles, para mostrar al cliente las condiciones económicas de la operación —tipo de interés, sistema de revisión, comisiones, sistema y plazo de amortización y demás gastos repercutidos—.
- CR3.3 La documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación —solicitud, declaración de bienes, certificados de ingresos, impuestos, balances, otros— se solicita al cliente comprobando su veracidad, interpretándola cuando esté en idioma extranjero, e incorporando a la herramienta informática disponible la información necesaria para el análisis de la operación.
- CR3.4 Las posiciones de riesgo de los intervinientes se consultan en las bases de datos disponibles —FIG, RAI, Bureau de Crédito, BIJ, CIRBE, otros—, utilizando esta información para el análisis de la operación.
- CR3.5 El análisis de viabilidad de la operación se realiza utilizando las herramientas necesarias —credit scoring u otros— y, favoreciendo su resolución a la instancia correspondiente.
- CR3.6 La contratación se formaliza con la documentación solicitada al cliente, aplicando la normativa de la entidad y realizando las acciones de venta cruzada requeridas —contratación de seguros, domiciliación de ingresos, otros—.
- CR3.7 La confidencialidad en la información que se maneja, se garantiza de acuerdo con las normas legales e internas de la entidad.
- RP4: Atender y gestionar las consultas o peticiones sobre los diferentes productos o servicios, realizadas por los clientes a través de medios telefónicos, electrónicos e informáticos, asesorando y realizando las operaciones de administración o intermediación necesarias mediante los canales alternativos.
- CR4.1 Las peticiones planteadas por los clientes a través de los canales alternativos de acceso —teléfono, correo electrónico, web, fax, FAQ, videoconferencia u otros— se atienden, asesorando sobre los diferentes productos o servicios en el menor tiempo posible, y tramitando las operaciones vinculadas de manera eficaz.
- CR4.2 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.
- CR4.3 En la intermediación por medios telemáticos se asegura la autenticidad del cliente, dando certeza y seguridad de la identidad del mismo.
- CR4.4 Las operaciones ordenadas por el cliente se efectúan en tiempo real, confirmando su realización.
- CR4.5 Las consultas complejas se canalizan a los superiores o responsables de su resolución, garantizando la respuesta adecuada con rapidez y eficientemente.
- RP5: Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y, gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades del cliente y cumplir los objetivos comerciales de la entidad.
- CR5.1 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican al cliente indicándole sus utilidades como medio de pago —disposición de efectivo, ingresos y depósitos— y otros servicios —consultas, transferencias, otros— e, informando de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que correspondan por su utilización, cuota de mantenimiento y otros.
- CR5.2 Las diferentes modalidades de tarjetas affinity se promocionan al cliente exponiendo sus ventajas respecto a las no affinity y, sus condiciones especiales por el colectivo al que están asociadas.
- CR5.3 Los servicios asociados a las tarjetas —seguros, promociones, otros—, se comunican al cliente entregando, en su caso, folletos y/o pólizas.
- CR5.4 Las utilidades de los diferentes canales alternativos —banca telefónica, Internet, mobipay, cajeros automáticos, otros— se explican al cliente, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.
- CR5.5 La contratación y cualquier otra operativa —modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros— de los diferentes canales alternativos, se realiza según las normas de la entidad y la normativa vigente, solicitando al cliente la documentación establecida —DNI, otros—.
- RP6: Establecer relaciones profesionales con los clientes, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y, transmitiendo la imagen corporativa para alcanzar un elevado grado de fidelización.
- CR6.1 Los criterios de calidad de servicio —fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios—, se aplican en las relaciones profesionales.
- CR6.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a su superior jerárquico en su caso.
- CR6.3 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente, a través de los procedimientos establecidos por la entidad —encuestas, entrevistas en profundidad, u otros—.
- Contexto profesional:**
- Medios de producción:**  
Ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, Internet, aplicaciones específicas de gestión comercial en el sector financiero. CRM u otros. Paquetes integrados de texto, bases de datos y hojas de cálculo.
- Productos y resultados:**  
Información y asesoramiento en materia de productos y servicios financieros a los clientes. Contratación de productos y servicios financieros: cuentas corrientes, libretas de ahorro, tarjetas de crédito y débito, domiciliación de pagos y cobros, cambio de divisas, intermediación en valores de renta fija y variable, deuda del estado, bonos y pagarés de empresas, fondos de inversión, cédulas hipotecarias, préstamos personales e hipotecarios, créditos, planes de jubilación, planes de pensiones, información proporcionada sobre seguros comercializados. Posiciones de riesgo analizadas. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial.
- Información utilizada o generada:**  
Catálogo de productos. Ficheros de clientes. Información socioeconómica del sector financiero y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado financiero y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, impresos. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR Y CONTROLAR LAS OPERACIONES DE CAJA****Nivel: 3****Código: UC0990\_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja.

CR1.1 La apertura del puesto de caja se realiza asignando el efectivo inicial y verificando el correcto funcionamiento de todos los dispositivos.

CR1.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera —recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales y otros—, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, se realizan a través del terminal de caja mediante la cumplimentación de la documentación requerida.

CR1.3 Las copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos se archivan según el procedimiento establecido.

CR1.4 El cambio de moneda se realiza de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando los gastos establecidos por la entidad.

CR1.5 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con precisión, evitando operaciones que supongan un quebranto económico.

CR1.6 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan al inmediato superior, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR1.7 El arqueo de efectivo se realiza al final del día, contabilizando las existencias monetarias nacionales y/o extranjeras y, registrando las diferencias que hubiera, utilizando para ello las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.8 La petición de efectivo necesario para la operativa diaria así como el envío de los excedentes acumulados, se realizan a los servicios centrales utilizando las herramientas electrónicas disponibles y siguiendo las recomendaciones facilitadas por la entidad.

RP2: Controlar el mantenimiento de efectivo y consumibles y, el funcionamiento de los cajeros automáticos, bajo el cumplimiento de las normas internas y medidas de seguridad, al objeto de proporcionar en el menor tiempo posible, un servicio eficaz y continuo que satisfaga las necesidades de los clientes.

CR2.1 El arqueo y recarga de efectivo se realiza siguiendo la frecuencia recomendada por la entidad y en función de las necesidades de reposición de los cajeros automáticos, registrando en las herramientas que correspondan las cargas realizadas.

CR2.2 La retirada de ingresos y depósitos se efectúa con la periodicidad recomendada por la entidad, comprobando las cantidades depositadas y registrándolas en las herramientas facilitadas por la entidad.

CR2.3 Los consumibles de los cajeros automáticos —papel de recibos, tinta, sobres para depósitos y otros— se verifican comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en perfecto estado, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.

CR2.4 Las incidencias operativas y técnicas se resuelven y, en caso contrario, se comunican con prontitud siguiendo las normas internas de la entidad.

RP3: Comprobar la correcta contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad.

CR3.1 Las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina se verifican diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.

CR3.2 El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.

CR3.3 Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose al inmediato superior.

CR3.4 Las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, se corrigen contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose al inmediato superior.

RP4: Gestionar las operaciones de caja sin intervención de efectivo solicitadas por el cliente, con contrapartida a su cuenta, de manera eficaz y por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna de la entidad.

CR4.1 Los documentos entregados por los clientes se verifican comprobando que cumplen con rigor la normativa vigente.

CR4.2 Las operaciones realizadas en las cuentas de los clientes que suponen movimiento de fondos —transferencias, traspasos, emisiones de cheques, ingresos de efectos y otras—, se efectúan con las herramientas informáticas disponibles, siguiendo las instrucciones de los clientes.

CR4.3 Los cheques, efectos y copias de los documentos utilizados para la gestión de cobros y pagos se archivan según el procedimiento establecido.

CR4.4 Las libretas se actualizan en los puestos de caja a petición del cliente.

CR4.5 La utilización de los canales alternativos —banca telefónica, banca por Internet, cajeros automáticos u otros—, se promociona ante el cliente con la realización de demostraciones de uso de los mismos.

RP5: Gestionar el cargo o abono de los apuntes domiciliados en cuenta previa indicación del superior y siguiendo la normativa interna, para cubrir las necesidades de los clientes y los objetivos de la entidad.

CR5.1 Los cheques, recibos, efectos y abonos domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan para la consideración de su cargo de forma manual.

CR5.2 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que supongan un quebranto económico.

CR5.3 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan al inmediato superior, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR5.4 Los recibos de préstamo pendientes se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro adicionales.

CR5.5 Las facturaciones de las tarjetas de crédito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales o bloqueos que no permitan su utilización.

**Contexto profesional:****Medios de producción:**

Ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, Internet, aplicaciones específicas de gestión comercial en el sector financiero. Paquetes integrados de texto, bases de datos y hojas de cálculo.

**Productos y resultados:**

Cuadre de caja, remesas de efectivo entre puestos y con los servicios centrales. Reintegros e ingresos de efectivo realizados. Ingresos de cheques y efectos, pago de recibos, impuestos, seguros sociales. Cheques de viaje y gasolina gestionadas. Cobros y pagos. Transferencias, traspasos. Cambio de divisas. Mantenimiento de cajeros automáticos. Cuadre de cajeros. Formularios de cobro y pago cumplimentados. Efectos comerciales gestionados. Cuadre de cuentas contables de tesorería. Arqueos de caja. Contabilización de las operaciones e incidencias de caja. Detección de operaciones de fraude fiscal.

**Información utilizada o generada:**

Catálogo de productos. Normativa sobre: Derechos del consumidor, Ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales. Circulares del Banco de España. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, impresos. Cotizaciones de divisas. Plan General de Contabilidad. Normas de contabilidad y modelos de estados financieros de entidades de crédito. Normativa comunitaria sobre cuentas anuales y cuentas consolidadas de los bancos y otras entidades financieras. Directivas comunitarias de coordinación bancaria.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ATENDER Y TRAMITAR SUGERENCIAS, CONSULTAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN, QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Nivel: 3**

**Código: UC0991\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

- RP1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.
- CR1.1 Se recaba del interlocutor la suficiente información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.
- CR1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con diligencia y autonomía y, utilizando habilidades sociales.
- CR1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- CR1.4 En los aspectos puntuales del relato de los hechos se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante, los siguientes elementos:
- Las lagunas existentes.
  - Los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario.
  - El objetivo del cliente, detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación.
- CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación —escucha activa, feedback, claridad, concreción, otras—.
- CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente —manuales, intranet, u otras—, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.
- CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.
- RP2: Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad.
- CR2.1 Las respuestas se posponen aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.
- CR2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.
- CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación establecidos por la normativa aplicable, se especifican al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
- CR2.4 El proceso de admisión, documentación, trámites, resolución y sus posibles efectos, y los distintos órganos competentes se comunican al cliente, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
- CR2.5 Los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, se especifican, con claridad, en la información que se suministra al cliente.
- CR2.6 Ante la duda planteada sobre la paralización del proceso por el cliente, se especifica con precisión y asegurando su comprensión, la garantía de que dispone para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.
- CR2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente a cerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR3.2 De las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se deja constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueba que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente.

CR3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención al cliente o unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos en la normativa vigente.

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que lleguen en forma y plazo establecidos.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos —información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros—.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan utilizando criterios generales —carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros— que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad —encuestas, entrevistas en profundidad, u otros—, aplicando criterios de calidad de servicio.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción:**

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

**Productos y resultados:**

Asesoramiento a las consultas de los clientes de servicios financieros. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes clasificadas, tramitadas y canalizadas. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes atendidas y tramitadas. Principales causas de quejas o reclamaciones identificadas. Control de calidad del

servicio prestado. Informes de quejas y reclamaciones y, sus resoluciones. Cumplimiento de la normativa vigente.

**Información utilizada o generada:**

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Legislación específica en materia de defensa del cliente de servicios financieros. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones —archivos—. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Legislación/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Nivel: 3**

**Código: UC0992\_3**

**Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP1: Interpretar la información, en una lengua extranjera estándar, incluso no estructurada, transmitida por clientes de servicios financieros en situaciones de asesoramiento y atención profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar un óptimo y satisfactorio asesoramiento.

CR1.1 Las demandas informativas formuladas por los clientes de servicios financieros en una lengua extranjera estándar, aunque haya ruido de fondo, se interpretan con precisión, requiriendo, en su caso, 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 reuniones, jornadas técnicas o exposiciones relacionadas con los servicios financieros se interpretan correctamente y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios de técnicos del sector financiero, en lengua estándar a velocidad normal, se comprenden con precisión intercambiando información y dando consejos sobre cualquier tema.

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

CR1.5 La información de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitida por medios audiovisuales técnicos —videos, CD, DVD, u otros—, se comprenden sin dificultad.

RP2: Interpretar, con cierta autonomía, la información contenida de documentos extensos relacionados con los servicios financieros, en una lengua extranjera, identificando su grado de importancia a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas.

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

CR2.2 Los informes y la correspondencia —en lengua estándar y no estándar—, aún siendo extensos, y estén o no relacionados con el sector financiero, se interpretan con cierta autonomía, comprendiendo rápidamente su contenido.

CR2.3 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del sector financiero —revistas, páginas de Internet, foros, u otras— se recopilan identificando opiniones e ideas y, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes para su posterior reutilización.

CR2.4 Las informaciones relevantes, contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico del sector financiero —nueva producción, gestión de caja, tarificación, derechos y deberes, u otros—, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones para su utilización posterior de forma eficaz.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información

profesional clave actualizada que afecte al sector financiero o al trabajo personal.

CR2.6 Las instrucciones sobre el manejo de equipos o procedimientos propios del sector financiero —procedimientos de contratación, suscripción de pólizas, tramitación de siniestros, u otros— se interpretan comprendiendo incluso detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

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

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

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

RP3: Transmitir información oral, en una lengua extranjera, a clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, 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 la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes 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 o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, si procede, fijando las conclusiones oportunas.

RP4: Redactar textos claros y detallados, en una lengua extranjera, relacionados con la documentación habitual de servicios financieros, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación propia de su área de actuación.

CR4.1 La documentación de carácter general y técnico —contratos, informes, formularios, u otra— se redacta o complementa con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática y, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado relativo al sector financiero.

CR4.2 Las respuestas y solicitudes de información relacionadas con las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, de modo que los responsables tengan toda la información necesaria para formular una respuesta adecuada y que la persona que ha puesto la queja 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 para mantener y actualizar la cartera de clientes financieros.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos de compra-venta y el lenguaje comercial 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 relacionados con el sector financiero, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes internos o externos, se redactan teniendo en cuenta, en todo momento, las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.



CR4.7 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.8 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en una lengua extranjera, con clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y, resolución de posibles conflictos.

CR5.1 Los aspectos principales de una situación de asesoramiento oral mantenida entre dos o más clientes nativos que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprenden con relativa facilidad en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad para atender sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones —telefónicas y telemáticas—, en situación de asesoramiento o atención de clientes de servicios financieros 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 de servicios financieros se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados 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 relacionados con los servicios financieros, se comprenden e interpretan con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en la atención de servicios financieros, en situación presencial o no presencial se comprenden con exactitud, teniendo en cuenta, 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, teniendo en cuenta, en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

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

CR5.8 Las comunicaciones informales de diversa índole —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:

Equipos informáticos, ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, intranet e Internet. Aplicaciones informáticas entorno usuario —procesadores de texto, bases de datos, navegadores, correo electrónico, programas para videoconferencia y presentación, diccionarios, traductores— y específicas de gestión del sector financiero. Telefonía —fija y móvil—. Agendas manuales y electrónicas. Catálogos de productos. Impresos. Material de apoyo didáctico. Protocolo y fórmulas de cortesía extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material de oficina.

#### Productos y resultados:

Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en: la atención, asesoramiento y asistencia de clientes internos y externos, la planificación de la agenda, la celebración de reuniones y la presentación de la organización. Interpretaciones comprensivas y fluidas —orales y escritas— en lengua extranjera. Adecuación sociolingüística. Documentación en lengua extranjera propia del sector financiero —contratos, informes, solicitudes, re-

cibos y formularios de cobro y pago, faxes, correos electrónicos u otras— claros, detallados y coherentes lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario.

#### Información utilizada o generada:

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión del sector financiero. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento —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 en lengua extranjera de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en lengua extranjera publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, impresos. Normativa en lengua extranjera sobre: derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales, circulares del Banco Central Europeo, cotizaciones de divisas contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 5 MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos —on line, off line— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la Red —intranet o Internet—, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada —buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros—.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados —eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros— según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido —terminal del usuario, red u otros— y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos —encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros—, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido —terminal del usuario, red u otros—, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line*, *off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas —tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros—, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

- CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.
- RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.
- CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.
- CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos —sobres, etiquetas u otros documentos—, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.
- CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
- RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.
- CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.
- CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.
- CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.
- CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.
- CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas —tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros—.
- RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.
- CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.
- CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir —destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros— se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
- CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados —organizaciones, fechas, otras—, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
- CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.
- CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.
- CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y

eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos —*on line, off line*— se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos ofimáticos —terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros—. Redes informáticas —Internet, intranet—. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos —solicitud de información, requerimientos, otros—. Transparencias.

#### Productos y resultados:

Búsquedas de información en la red —interna o externa— y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes —archivos electrónicos, transparencias, otros—. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático —*on line, off line*— de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la Red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

### MÓDULO FORMATIVO 1: ASESORAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0989\_3

Asociado a la UC: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros

Duración: 180 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar la estructura y características del sector de las entidades financieras para responder con eficacia a la evolución de las funciones vinculadas a las operaciones financieras.
- CE1.1 Describir las características y estructura de un sistema financiero y las entidades que lo componen.
- CE1.2 Explicar la función del Banco Central Europeo y del Banco de España en la regulación del sector financiero.
- CE1.3 Definir el concepto y la función económica de las entidades financieras.
- CE1.4 Interpretar los diferentes tipos y funciones de las principales entidades financieras que operan actualmente en nuestro país, señalando las características más relevantes que las diferencian.
- CE1.5 Describir la organización de una entidad financiera, especificando las relaciones básicas entre los elementos que la componen.

CE1.6 Diferenciar los puestos y funciones operativas de una oficina bancaria tipo y de la banca electrónica.

CE1.7 Explicar la evolución del mercado financiero en España y los cambios en el comportamiento de los clientes.

CE1.8 Definir y argumentar con precisión el concepto y la función comercial de las entidades financieras y los diferentes canales de comercialización que se utilizan.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las operaciones financieras y políticas de riesgo que establece el Banco de España.

C2: Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas.

CE2.1 Explicar los distintos criterios de segmentación y clasificación de clientes que habitualmente se utilizan en el sector financiero.

CE2.2 Relacionar la segmentación de clientes con los distintos productos de las entidades financieras para su comercialización.

CE2.3 Ordenar y clasificar la información de distintas entidades financieras especificando las ventajas comparativas.

CE2.4 Identificar las principales utilidades de una aplicación de gestión comercial de clientes y la legislación que regula la protección de datos.

CE2.5 En un supuesto práctico en el que se proporciona información, convenientemente caracterizada, sobre diferentes tipos de cliente potenciales y productos y servicios financieros:

- Identificar y clasificar al cliente dentro de un segmento del mercado.
- Seleccionar el producto o servicio adecuado vinculándolo a las características de cada tipo de cliente, utilizando en ambos casos una herramienta CRM.

CE2.6 Identificar los productos de venta cruzada que habitualmente se produce en los distintos tipos de operaciones financieras.

CE2.7 Explicar los procedimientos de seguimiento de clientes y control postventa que habitualmente se realizan en las entidades financieras.

CE2.8 En un supuesto práctico de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos adecuados a cada situación —onomástica, navidad, agradecimiento, otras— de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee —correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles, otros—.

C3: Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización.

CE3.1 Describir y explicar las técnicas básicas de asesoramiento, venta y fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE3.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un comercial de productos y servicios financieros en las relaciones comerciales ya sea, para el asesoramiento presencial como no presencial.

CE3.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente financiero.

CE3.4 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio financiero en el asesoramiento.

CE3.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE3.6 Explicar las fases fundamentales de un proceso de negociación en situaciones tipo, ya sea para venta presencial como no presencial —teléfono, web, móvil, televisión interactiva y otros— y, las técnicas de venta más habituales que se utilizan en la comercialización de productos y servicios financieros.

CE3.7 Definir criterios de calidad que se aplican en las relaciones con clientes en las entidades financieras.

CE3.8 A partir de información convenientemente detallada sobre una entidad financiera determinada, identificar y describir el posicionamiento de la entidad y su repercusión en la relación con el cliente.

CE3.9 En una simulación de relaciones comerciales no presenciales:

- Adaptar las técnicas de asesoramiento o venta al medio de comunicación —teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal, correo electrónico, otros—.
- Transmitir la información con claridad y precisión de forma oral y/o escrita.

CE3.10 En la simulación de una entrevista comercial con un cliente en una entidad financiera y a partir de información convenientemente caracterizada de productos y servicios financieros:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de inversión, ahorro o financiación, realizando las preguntas oportunas y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del producto o servicio financiero, destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial —manuales, electrónicas, intranet, otras—.
- Mantener una actitud negociadora que facilite la decisión de contratación.
- Rebatir adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

CE3.11 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto y a partir de información convenientemente caracterizada:

- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
- Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.

C4: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de activo y pasivo, y servicios financieros ofrecidos.

CE4.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente —TAE— y la forma de calcularlos.

CE4.2 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.

CE4.3 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre servicios financieros determinados:

- Identificar los sujetos que intervienen en la operación y los datos relevantes que deben consignarse sobre los mismos.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas y especificar como se imputan.
- Especificar, en su caso, el tratamiento fiscal requerido.

CE4.4 En un supuesto práctico en el que proporciona información sobre determinados productos financieros de pasivo:

- Calcular los intereses devengados y los gastos y comisiones generados.
- Calcular el TAE.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto: Retenciones, desgravaciones y exenciones.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.

CE4.5 En un supuesto práctico en el que proporciona información sobre determinados productos financieros de activo:

- Definir las garantías personales o reales exigidas.
- Calcular las cuotas de interés y los gastos y comisiones devengados.
- Calcular las cuotas de amortización.
- Calcular el endeudamiento del cliente.
- Especificar el tratamiento fiscal de los productos.

C5: Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.

- CE5.1 Distinguir con precisión las distintas alternativas de inversión patrimonial, previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando sus características y clientes destinatarios.
- CE5.2 Explicar las características, tipos, contratos y fiscalidad de los fondos de inversión, así como de los agentes intervinientes en los mismos.
- CE5.3 A partir de una cesta de fondos diferenciar los distintos tipos atendiendo a criterios de:
- Seguridad.
  - Rentabilidad.
  - Liquidez.
  - Fiscalidad.
  - Diversificación.
- CE5.4 Explicar las características de los distintos mercados financieros, su funcionamiento y los activos contratados en los mismos.
- CE5.5 Describir los procedimientos en la emisión, negociación, contratación, amortización y/o liquidación de activos financieros y su formalización documental.
- CE5.6 Describir las comisiones que resulten aplicar a una inversión depositada en una cuenta de valores por los conceptos de compra, venta, administración y custodia.
- CE5.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporcionan datos reales de distintos activos financieros:
- Simular el importe resultante en operaciones de compra-venta.
  - Calcular la rentabilidad de la inversión.
  - Calcular las comisiones y gastos que resulten de aplicación.
  - Aplicar la normativa fiscal en el tratamiento de plusvalías y minusvalías.
- CE5.8 Explicar las características, tipos y fiscalidad de los planes de pensiones y seguros de ahorro.
- CE5.9 Reconocer los agentes que intervienen en los planes de pensiones y seguros de ahorro.
- CE5.10 En un supuesto caracterizado en el que se proporcionan datos reales de planes de pensiones y seguros de ahorro:
- Comparar las diferentes rentabilidades según las distintas alternativas de previsión.
  - Determinar el tratamiento fiscal que les sería de aplicación, calculando el ahorro fiscal para cada producto.
- CE5.11 Explicar las características de una imposición a plazo.
- CE5.12 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona el perfil de un cliente tipo y sus necesidades de inversión:
- Obtener la información necesaria de diferentes productos de inversión patrimonial y previsión en el mercado.
  - Analizar los efectos fiscales de cada uno de los productos de inversión propuestos.
  - Ofrecer la alternativa de inversión o previsión más favorable al cliente, dadas sus características.
  - Informar periódicamente de la evolución de las distintas alternativas de inversión o previsión, en su caso, a través de un análisis comparativo de las mismas.
- C6: Analizar la viabilidad de las diferentes operaciones de financiación manejando la información ne-cesaria.
- CE6.1 Describir los principales instrumentos de financiación.
- CE6.2 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.
- CE6.3 Reconocer los agentes que intervienen en las operaciones de financiación.
- CE6.4 Descripción de las bases de datos disponibles para el análisis de riesgo respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.
- CE6.5 Ante una situación simulada de solicitud de financiación por parte de un cliente:
- Identificar las de asesoramiento, negociación y contratación, así como la documentación que el cliente necesita aportar.
  - Enumerar las bases de datos que necesitamos consultar.
  - Realizar un cuadro de amortización de préstamo y calcular las comisiones de la operación.
  - Calcular el TAE de la operación.
- Calcular el endeudamiento del cliente.
  - Realizar un breve informe en el que se indique la finalidad de la operación, antecedentes del cliente y valoración de la operación.
- C7: Interpretar el contenido y la estructura del balance de situación y de la cuenta de resultados de una organización a fin de determinar su situación financiera.
- CE7.1 Explicar la composición del activo y del pasivo del balance de una organización.
- CE7.2 Explicar la composición de la cuenta de resultados de una organización.
- CE7.3 Explicar el contenido del balance de una organización.
- CE7.4 Explicar las relaciones de equilibrio necesarias entre las inversiones y los recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre la financiación del circulante y del inmovilizado adecuadamente.
- CE7.5 Definir los siguientes conceptos correctamente:
- Fondo de maniobra.
  - "Cash-flow" financiero.
  - Período medio de maduración.
  - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
  - Apalancamiento financiero.
- CE7.6 En un supuesto práctico en el que se proporcionan las cuentas anuales, convenientemente caracterizadas, de una empresa simulada:
- Seleccionar la información relevante para el tipo de análisis que se solicita.
  - Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis financiero-patrimonial y de tendencia.
  - Interpretar los resultados correctamente y a partir de los mismos, la situación financiera que transmite, relacionando los diferentes elementos del análisis.
- C8: Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras.
- CE8.1 Identificar las diferentes canales alternativos de uso.
- CE8.2 Describir las comisiones y gastos de los distintos canales alternativos.
- CE8.3 Comparar las ventajas de las tarjetas de débito frente a las tarjetas de crédito y viceversa.
- CE8.4 Analizar las páginas web de las principales entidades financieras españolas, comparando las funcionalidades disponibles en cada una de ellas.
- CE8.5 Ante un supuesto práctico, convenientemente caracterizado de operaciones de activo:
- Realizar simulaciones a través de las herramientas disponibles en diferentes páginas web comparando los resultados.
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.5 y CE2.8; C3 respecto a CE3.9, CE3.10 y CE3.11; C5 respecto a CE5.12.
- Otras capacidades:
- Conservar el área de trabajo verificando el grado pertinente de orden, limpieza y confidencialidad.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Contenidos:**
- 1. Análisis del sistema financiero español**
- Sistema financiero: Características, estructura y evolución.
- Análisis de los mercados financieros: Funciones; Tipos; Intermediarios financieros; Activos Financieros; Mercados de productos derivados.
- Operativa en el mercado continuo —la Bolsa—: Índices bursátiles.
- El Sistema Europeo de Bancos Centrales. Banco Central Europeo. Banco de España. El coeficiente legal de caja o reservas mínimas. El coeficiente de garantía o solvencia.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Análisis de la legislación específica aplicable al sistema financiero.

**2. Análisis de la gestión de las oficinas bancarias**

Las entidades de depósito: Bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito.

Oficinas centrales: Funciones, departamentos y relaciones con sucursales.

Sucursales: Tipos, funciones y departamentos.

**3. Marketing financiero y relacional**

Marketing financiero: Concepto, principios, objetivos y elementos diferenciales.

Análisis del cliente de las entidades financieras: Prospección de clientes.

Planificación y estrategia comercial en la entidad financiera.

Fidelización de clientes: Elementos, factores y estrategias. Clasificación ABC. Aplicación de estrategias de fidelización: Plan de fidelización; utilización de las herramientas de gestión de relación con clientes —CRM—; aplicación de las técnicas de fidelización. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

**4. Comercialización de productos y servicios financieros**

El comercial de las entidades financieras: Características, funciones y cualidades requeridas. El modelo de actuación.

Aplicación de las técnicas de comercialización de productos y servicios financieros: Modelos de comunicación interpersonal, barreras y dificultades. La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones. Técnicas de negociación. El cierre. Procedimientos de comunicación telefónica. Ventas por sugerencias: Cruzadas y complementarias.

Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes —CRM—.

**5. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a productos y servicios financieros**

Análisis y aplicación del interés compuesto: Capitalización compuesta.

Análisis y aplicación del descuento compuesto.

Análisis y aplicación de la equivalencia de capitales a interés compuesto.

Análisis y aplicación del cálculo de rentas: Rentas constantes; rentas variables; rentas fraccionadas.

Análisis de los préstamos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos: Clases de préstamos; métodos de amortización de préstamos.

Análisis de las operaciones de arrendamiento financiero y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos.

Análisis de los empréstitos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos: Clases y métodos de amortización.

**6. Análisis y asesoramiento de productos de inversión patrimonial, previsional y otros servicios bancarios**

Análisis de cuentas y depósitos bancarios: Cuentas corrientes, de ahorro, ahorro-vivienda, otras; depósitos a plazo, otros. Procedimientos administrativos de apertura, liquidación y contratación. Análisis de la fiscalidad de los productos de pasivo.

Intermediación de activos financieros y gestión de carteras.

Análisis y cálculo de fondos de inversión, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos y planes de pensiones: Características, tipología; sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones; tratamiento fiscal.

Análisis y procedimientos administrativos de otros servicios financieros: Domiciliaciones bancarias; tarjetas de crédito y débito; cheques de viaje; servicio de buzón permanente; cajas de seguridad u otros; comisiones y gastos.

Descripción de tipologías y características de seguros en el marco del aseguramiento de riesgos, y comercializados por entidades financieras.

**7. Asesoramiento y análisis de riesgos en productos financieros de activo**

Préstamos y créditos bancarios, clases. Cálculo de diferentes tipos de préstamos.

Procedimientos de concesión, amortización y liquidación de préstamos y créditos. Líneas de crédito.

Garantía personal y real.

Avales bancarios.

Análisis de riesgos: Análisis e interpretación de estados financieros contables.

Análisis y cálculo de otros activos financieros: Leasing y Renting. Factoring y Confirming.

**8. Análisis de canales alternativos de comercialización de productos y servicios financieros**

El concepto de intranet y extranet.

Tipos de operaciones bancarias y servicios financieros por Internet: Banca electrónica y banca virtual. Análisis y operativa.

Banca telefónica.

**9. Aplicaciones informáticas de gestión bancaria**

Análisis de las aplicaciones de cálculo financiero —balances de ratios—.

Análisis de las aplicaciones de gestión de créditos —*credit scoring*—.

Utilización de las herramientas propias de Internet.

Identificación de riesgos ligados a las condiciones de seguridad y ambientales en el uso del material informático.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

— Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización del asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

— Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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 ADMINISTRATIVA DE CAJA****Nivel: 3****Código: MF0990\_3****Asociado a la UC: Gestionar y controlar las operaciones de caja****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

- C1: Identificar las operaciones de caja que requieren manejo de efectivo así como las herramientas que se emplean en las mismas.
- CE1.1 Describir las operaciones y las herramientas que exigen manejo de efectivo en una entidad financiera, en moneda nacional o divisa extranjera.*
- CE1.2 Identificar las características y formatos de la documentación que las soporta.*
- CE1.3 Identificar las operaciones que pueden constituir fraude fiscal o blanqueo de capitales y normativa correspondiente.*
- CE1.4 Explicar la función del arqueo de caja.*
- CE1.5 Explicar el funcionamiento y mantenimiento del cajero automático y valorar su importancia en la operativa alternativa bancaria.*
- CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información, convenientemente caracterizada, sobre diferentes operaciones de efectivo:*
- Describir la operación.
  - Determinar la documentación que la soporta.
  - Identificar posibles operaciones de fraude.
  - Determinar las necesidades de efectivo en función de la operativa planteada en el supuesto.
  - Realizar operaciones de cambio de divisa.
- C2: Analizar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos, verificando su correcta cumplimiento de acuerdo con la legislación vigente.
- CE2.1 Identificar los epígrafes de los diversos documentos de cobro y pago explicando correctamente su contenido, función y garantías necesarias.*
- CE2.2 Precisar la función de los documentos de registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.*

- CE2.3 En un supuesto en el que se proponen distintas operaciones de tesorería, convenientemente caracterizadas, relativas a un periodo determinado:*
- Supervisar la documentación correspondiente a cobros y pagos aplicando correctamente la legislación mercantil y fiscal.
  - Distinguir en los formularios de pagos o cobros a empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas, o ingresos en cuentas bancarias mediante medios telemáticos.
- C3:** Interpretar desde el punto de vista contable, la información representada en los documentos-justificantes de las operaciones económico-financieras que afecten al patrimonio empresarial.
- CE3.1 Identificar los elementos patrimoniales reflejados en los documentos justificativos, clasificándolos en masas patrimoniales y relacionándolos con su función en la actividad empresarial.*
- CE3.2 Identificar los diferentes conceptos de ingresos y gastos reflejados en los documentos justificativos, su naturaleza y su relación con la actividad empresarial.*
- CE3.3 Describir correctamente los diferentes tipos de documentos mercantiles y fiscales e indicar la clase de operación que representan.*
- CE3.4 Explicar la información relevante para la contabilidad representada en los documentos mercantiles.*
- C4:** Interpretar correctamente el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases.
- CE4.1 Precisar el concepto de cuenta como instrumento de representación y medida de elementos empresariales.*
- CE4.2 Identificar los tipos de cuentas y los convenios de cargo y abono de cada uno.*
- CE4.3 Explicar el método de contabilización por partida doble.*
- CE4.4 En un supuesto práctico en el que se proporcionan documentos justificantes, convenientemente caracterizados, de operaciones económico-financieras tipo:*
- Explicar el tipo de operación representada en cada documento.
  - Identificar los elementos patrimoniales o conceptos de ingresos y gastos que intervienen en cada operación representada.
  - Determinar las variaciones producidas en cada elemento patrimonial y el importe de la misma.
  - Especificar el importe de cargo o abono de cada cuenta representativa de los elementos patrimoniales involucrados.
- C5:** Elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Plan General Contable.
- CE5.1 Distinguir las fases del proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo y precisar la función de cada una.*
- CE5.2 Interpretar las prescripciones legales que regulan la legalización de la documentación contable.*
- CE5.3 Interpretar la función del Plan General Contable y en el marco de la legislación mercantil española y de las directivas de la Unión Europea.*
- CE5.4 Explicar la función de periodificación contable.*
- CE5.5 Interpretar la estructura del Plan General Contable y distinguir los apartados de obligado cumplimiento.*
- CE5.6 Explicar los principios contables y las normas de valoración establecidos en el Plan General Contable y las principales diferencias con las establecidas para las entidades financieras por el Banco de España.*
- CE5.7 Explicar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos, subgrupos y cuentas principales del Plan General Contable.*
- CE5.8 Explicar el contenido y el empleo de las cuentas con el Banco de España y el fondo de Garantía de Depósitos, otros intermediarios financieros y otras obligaciones en la contabilidad bancaria.*
- CE5.9 Explicar la estructura de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias comparándola con la cuenta de resultados de una entidad de crédito y, precisar las diferencias entre los distintos tipos de resultados que establece.*
- CE5.10 Explicar la estructura del balance de situación comparándola con el de una entidad de crédito, e indicar las relaciones entre sus diferentes epígrafes.*
- CE5.11 Explicar el contenido de rentabilidad por cliente en una entidad de crédito y el procedimiento de obtención de la misma.*
- CE5.12 En un supuesto práctico en el que se propone la situación patrimonial inicial y se proporcionan los documentos-justificantes relativos a operaciones de caja de un ejercicio económico:*
- Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del Plan General Contable.
  - Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.
  - Elaborar correctamente el Balance de Comprobación de sumas y saldos.
  - Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.
  - Confeccionar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y el Balance de Situación aplicando los criterios del Plan General Contable.
  - Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.
- C6:** Realizar los cálculos relativos a las operaciones de caja y comisiones vinculadas, aplicando la legislación mercantil y bancaria que regula los procedimientos relacionados con los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.
- CE6.1 Explicar las variables que intervienen en el cálculo de las distintas comisiones bancarias.*
- CE6.2 Describir y explicar los procedimientos de liquidación de cuentas corrientes correctamente.*
- CE6.3 Explicar los conceptos de equivalencia financiera, vencimiento común y vencimiento medio correctamente.*
- CE6.4 En un supuesto en el que se proponen distintas operaciones de tesorería, convenientemente caracterizadas, relativas a un periodo determinado:*
- Calcular los descuentos, comisiones e impuestos en la negociación y gestión de cobro de efectos comerciales de acuerdo a la legislación mercantil y bancaria.
  - Calcular el monto de la operación, en el cambio de divisa incluyendo los gastos.
  - Liquidar las cuentas corrientes propuestas.
  - Registrar los movimientos de caja a través de la correspondiente aplicación informática.
- C7:** Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.
- CE7.1 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.*
- CE7.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:*
- Registrar las operaciones de caja propuestas.
  - Obtener el balance y la cuenta de resultados de oficina.
- CE7.3 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.*
- Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1 respecto a C1.5 y CE1.6; C5 respecto a CE5.12; C7 respecto a CE7.2.
- Otras capacidades:
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
  - Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
  - Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
- Contenidos:**
- 1. Procedimientos de cálculo financiero y comercial en las operaciones de caja**
- Análisis y aplicación del Interés simple; Capitalización simple; métodos abreviados de cálculo de interés simple.
- Análisis y aplicación del descuento simple: Descuento comercial; descuento racional o matemático.
- Análisis y aplicación de la equivalencia financiera a interés simple: Capitales equivalentes; vencimiento común; vencimiento medio.

Análisis y aplicación del interés simple a las cuentas corrientes: Cuentas corrientes con interés recíproco: Cuentas corrientes con interés no recíproco; métodos de liquidación de cuentas corrientes.

Cálculo del tanto nominal y tanto efectivo. TAE.

## 2. Documentación y gestión de caja

Análisis y cumplimentación de documentos de medios de cobro y pago: Cheque, letra de cambio, pagaré, recibos, autoliquidaciones con la administración, medios de pago internacionales básicos, documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos.

Procedimientos de gestión de caja: Gestión de flujos de caja, control de caja, arqueos y cuadro de caja.

La moneda extranjera: La divisa y sus tipos. Cálculo del cambio y conversión de divisas.

Aplicación de la normativa mercantil relacionada.

Análisis y gestión de las operaciones financieras en divisas: El mercado de divisas. Euromercado.

Análisis de medios de pago internacionales.

## 3. Aplicación de medidas preventivas sobre blanqueo de capitales

Conceptos básicos: Definición de blanqueo de capitales, alcance del problema, consecuencias, fases del proceso, los paraísos fiscales.

Conocimiento del cliente: Evaluación del riesgo, política de autorizaciones, procedimientos para conocer al cliente, perfil del blanqueador.

Análisis y aplicación de la normativa comunitaria y española relativa a la prevención del blanqueo de capitales.

## 4. Metodología e interpretación contable.

Concepto, sujeto y clasificación de la contabilidad.

Análisis de la estructura de la empresa: El patrimonio.

Análisis de la gestión de la empresa: El resultado.

Teoría de las cuentas. Descripción del método por partida doble.

Desarrollo del ciclo contable.

Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable: Documentos-justificantes mercantiles tipo; libros contables obligatorios y auxiliares.

Organización y archivo de los documentos mercantiles.

Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

Normalización contable: Aplicación del Plan General de Contabilidad.

## 5. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras

Balance de entidades de crédito.

Activo: caja y bancos, activos monetarios, intermediarios financieros, inversiones en créditos, cartera de valores, accionistas y acciones en cartera, inmovilizado, cuentas diversas.

Pasivo: capital, reservas, fondo de la obra benéfico social, financiaciones subordinadas.

Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos, intermediarios financieros, acreedores, otras obligaciones a pagar, cuentas diversas.

Cuentas de orden: Avales, garantías y cauciones prestadas; créditos documentarios; efectos redescontados o endosados; disponible por terceros en cuentas de crédito; depósitos en custodia; otras cuentas de orden.

Elaboración del balance de la oficina: Productos de activo; productos de pasivo; productos de desintermediación; información diaria.

Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina: Estructura, productos de la cuenta de resultados de la oficina.

## 6. Aplicaciones informáticas de entidades financieras

Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera.

Utilización de aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera.

Requisitos de instalación.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Cajeros automáticos.

Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

### Parámetros de contexto de la formación:

#### Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión y control de las operaciones de caja, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0991\_3

Asociado a la UC: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros

Duración: 90 horas

### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Analizar sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.*
- CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.*
- CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.*
- CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones más habituales que presentan los clientes del sector financiero.*
- CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.*
- CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:*
- Interpretar la petición de información.
  - Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
  - Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
  - Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:*
- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
  - Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
  - Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
  - Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.
- CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.*
- CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras.*
- C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.



*CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal —oral, escrito o medios electrónicos—.*

*CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.*

*CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones.*

*CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:*

- *Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.*
- *Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.*
- *Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.*
- *Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.*
- *Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.*

**C3:** Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

*CE3.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.*

*CE3.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.*

*CE3.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembarcar en situaciones conflictivas y las que no lo son.*

*CE3.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.*

*CE3.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:*

- *Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.*
- *Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.*
- *Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.*

**C4:** Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

*CE4.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.*

*CE4.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.*

*CE4.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, explicar posibles medidas para su resolución.*

*CE4.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.*

*CE4.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente previamente definida:*

- *Analizar críticamente la actuación propia.*
- *Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.*

*CE4.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.*

*CE4.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.*

*CE4.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor.*

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

Mostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Mostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

**Contenidos:**

**1. La protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: Normativa, instituciones y organismos de protección**

Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.

Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad.

Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.

Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Los entes públicos de protección al consumidor. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: Administración central, autonómica, provincial y local.

Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y comisionado de entidades financieras.

El Banco de España: Servicio de reclamaciones. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

**2. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero**

Dependencia funcional en la empresa: Organigramas. Interrelaciones.

Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: Naturaleza. Efectos.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente: Relaciones públicas. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

**3. Atención al cliente de servicios financieros en la tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones**

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita.

Tratamiento al cliente. Personas versus problemas: Percepción-emoción-comunicación.

Habilidades personales y sociales. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, feed-back, otras.

Caracterización de los distintos tipos de clientes.

Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones: Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.

Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. Configuración documental de la queja o reclamación.

Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones.

**4. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero**

Imagen e indicadores de Calidad.

Tratamiento de anomalías: Forma. Plazos. Incidencias/anomalías.

Procedimientos de control del servicio: Parámetros de control. Técnicas de control.

Evaluación y control del servicio: Métodos de evaluación. Medidas correctoras.

**Parámetros de contexto de la formación:****Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

**Perfil profesional del formador:**

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**Nivel: 3**

**Código: MF0992\_3**

**Asociado a la UC: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros**

**Duración: 90 horas**

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

*CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros y de seguros privados —atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras—.*

*CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal —identificación personal, intereses, otros—, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.*

*CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.*

*CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.*

*CE1.5 A partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en atención de clientes de servicios financieros —petición de información sobre productos o servicios, u otra índole—:*

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

*CE1.6 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.*

*CE1.7 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente que solicita información sobre los diferentes productos y servicios financieros, y de seguros privados:*

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer 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.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o resumiendo los puntos más relevantes.

*CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.*

*CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.*

*CE2.3 A partir de la lectura de un documento del ámbito de los servicios financieros —correspondencia comercial, convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, otros—:*

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

*CE2.4 A partir de documentos reales y habituales de las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:*

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características del tipo de documento.
- Extraer con precisión detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, y de seguros privados.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.

*CE2.5 A partir de textos y documentos del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados:*

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos, otros.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente, en una lengua extranjera, con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros, según las normas de cortesía adecuadas, argumentando y resaltando cierta información emitida y, demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

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

*CE3.2 En distintas simulaciones convenientemente caracterizadas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, o telefónica relativos a la gestión de citas:*

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas con clientes —comunicación, anulación, aplazamiento u otras— de forma precisa, clara y aportando descripciones detalladas, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos —promoción de productos y servicios, de canales de acceso alternativo, celebración de reuniones, direcciones u otros—.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, en la gestión de citas, atención al cliente, presentación y promoción de productos y servicios.
- Expresar con corrección las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

- CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de productos y servicios financieros y de seguros, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales —gráficos, diapositivas, vídeos, otros—:
- Presentar los productos o servicios propuestos —productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales— de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
  - Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
  - Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
  - Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
  - Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.
- C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, claros y detallados, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.
- CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.
- CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso técnico en la documentación propia del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados —correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros—.
- CE4.3 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las relacionadas con su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.
- CE4.4 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 —demanda de información, ofertas de productos y servicios, sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones, rectificaciones o anulaciones, otras— adaptando las estructuras formales convenientes.
  - Redactar o cumplimentar los documentos necesarios —correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros— de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.
- CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
  - Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
  - Redactar un texto breve —carta, fax, nota, correo electrónico— para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
  - Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
  - Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados —redacción de informes de actuación derivados de la atención a clientes de servicios financieros, cumplimentación de documentación relativa a la contratación de productos o servicios, otras—:
- 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 y faxes 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.
- CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.
- C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua extranjera, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros y, asegurando la comprensión y transmisión de la información.
- CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.
- CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.
- CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.
- CE5.4 En simulaciones convenientemente caracterizadas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados —productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales—:
- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
  - Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía y, el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
  - Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
  - Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
  - Expresarse con corrección, de forma detallada y con claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
  - Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
  - Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
  - Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.
  - Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados —gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras—, en las que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:
- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
  - Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
  - Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
  - Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.
  - Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones,

avisos, incidencias u otras situaciones relativas a las actividades del ámbito de los servicios financieros.

- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según 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.

**CE5.6** En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes con distintos participantes, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados —productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales—:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Asesorar o atender de forma proactiva en las discusiones entabladas.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos o servicios financieros, y de seguros privados, de forma persuasiva, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias y, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión, u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.7** En simulaciones convenientemente caracterizadas en las que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas en la atención al cliente de servicios financieros, de consultas, quejas o reclamaciones:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Establecer los argumentos que hay que expresar y los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- 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, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

**CE5.8** En una simulación convenientemente caracterizada de visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita teniendo en cuenta normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socioprofesionales que rigen dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

**CE5.9** En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al asesoramiento de productos y servicios financieros y de seguros privados —comidas, cocktails, cenas u otras—:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y, los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C1, C2, C3, C4 y C5 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

**Contenidos:**

### **1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros**

Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.

Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información, mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.

Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.

Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros: Preguntas, respuestas, expresión de acuerdo, desacuerdo, comparación, persuasión y otras actitudes.

Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.

Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.

Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.

Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja, presencial y/o telefónica, y sus consiguientes aspectos fonológicos.

Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional y, normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

### **2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros**

Presentación e identificación de los interlocutores: Convenciones y pautas de cortesía.

Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros: Fórmulas comunicativas —formales e informales—, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.

Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica: Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.

Interpretación, cumplimentación y explicación de documentos, formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.

Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales: Expresión

sión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, satisfacción, acuerdos, desacuerdos, otras.

Aplicación de estrategias de verificación: Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.

Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros, presencial y telefónico y, sus consiguientes aspectos fonológicos.

Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional y, normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

### 3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros

Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas y adecuación al lenguaje no verbal.

Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes, formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.

Aplicación de estrategias de verificación: Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.

Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.

Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.

Búsqueda y recopilación de información socioprofesional, normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.

Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones: Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

#### Parámetros de contexto de la formación:

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de idiomas de 60 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado o de otras de superior nivel relacionadas con este 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: OFIMÁTICA

### Nivel: 2

#### Código: MF0233\_2

#### Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

#### Duración: 120 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.
- CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático —hardware y software— explicando sus características y funciones.
- CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos —impresoras, escáneres, fax, u otros—.
- CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar

las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar que herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la Red —intranet o Internet—, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de Red —Internet y/o intranet— relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.7 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

- C3: Utilizar las funciones del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.
- CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.*
- CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento —informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros—, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.*
- CE3.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.*
- CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:*
- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y vídeo, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
  - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
  - Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
  - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
  - Localizar y corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación —corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra—.
  - Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
  - Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
  - Insertar encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
  - Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo —índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros—.
  - Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE3.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:*
- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
  - Crear las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
  - Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
  - Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.
- C4: Operar con hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.
- CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.*
- CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.*
- CE4.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:*
- Crear o reutilizar hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
  - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
  - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
  - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
  - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
  - Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
  - Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
  - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
  - Elaborar y ajustar mapas y organigramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
  - Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
  - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.
- CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.*
- CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.*
- CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:*
- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- CE5.4 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:*
- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
  - Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
  - Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
- C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes—.

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes—.
- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: Animaciones, audio, vídeo, otras.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadrándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE6.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE7.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE7.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE7.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.

— Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- La correspondencia se guarda de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

**Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:** C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7 respecto a todos sus CE.

#### Contenidos:

##### 1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación de información.

Compresión y descompresión de archivos.

Derechos de autor.

##### 2. Normas de presentación de documentos

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.

Aplicación de técnicas de presentación de documentación.

Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.

Aplicación del color en los documentos.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

##### 3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.

Edición de textos, tablas y columnas.

Insertión y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.

Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.

Impresión de textos.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

##### 4. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.

Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.

Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.

Formatos en hojas de cálculo.

Insertión de funciones y fórmulas.

Edición de hojas de cálculo.

Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.  
Impresión de hojas de cálculo.  
Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### 5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.  
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.  
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.  
Procedimientos de presentación.  
Utilidades de la aplicación.  
Interrelaciones con otras aplicaciones.

#### 6. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.  
Introducción, modificación y eliminación de datos.  
Filtrado de datos utilizando el asistente.  
Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

#### 7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.  
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.  
Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.  
Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.  
Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.  
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

#### Parámetros de contexto de la formación

##### Espacios e instalaciones:

- Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

##### Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este 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.

**3101** *REAL DECRETO 108/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de ocho cualificaciones profesionales de la Familia profesional agraria.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo

profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos, articulados en un Catálogo modular de formación profesional.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen ocho nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia profesional agraria, que se definen en los anexos 342 a 349, así como sus correspondientes módulos formativos que están incorporados al Catálogo modular de formación profesional, avanzando así en la construcción del instrumento fundamental del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Según establece el artículo 5.1. de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva atribuida por el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las comunidades autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Conforme al artículo 7.2 de la misma Ley Orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización permanente. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y Ciencia y de Trabajo y Asuntos Sociales, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de febrero de 2008,

#### DISPONGO:

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

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada corres-