I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

9930 *Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece, en su Artículo 3, que corresponde al Gobierno, a propuesta del actual Ministerio de Trabajo e Inmigración, y previo informe de este Ministerio a la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, la elaboración y aprobación de las disposiciones reglamentarias en relación con, entre otras, la formación profesional ocupacional y continua en el ámbito estatal, así como el desarrollo de dicha ordenación.

El Artículo 26.1 de la citada Ley 56/2003, de 16 de diciembre, tras la modificación llevada a cabo por el Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, se ocupa del subsistema de formación profesional para el empleo, en el que, desde la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que lo regula, han quedado integradas las modalidades de formación profesional en el ámbito laboral –la formación ocupacional y la continua. Dicho subsistema, según el reseñado precepto legal y de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, se desarrollará en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y del Sistema Nacional de Empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, entiende el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de formación profesional y la evaluación y acreditación de las competencias profesionales. Instrumentos principales de ese Sistema son el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las mismas. En su Artículo 8, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, establece que los certificados de profesionalidad acreditan las cualificaciones profesionales de quienes los han obtenido y que serán expedidos por la Administración competente, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Además, en su Artículo 10.1, indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se establece en el Artículo 149.1.30ª y 7ª de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, según el Artículo 3.3 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, constituye la base para elaborar la oferta formativa conducente a la obtención de los títulos de formación profesional y de los certificados de profesionalidad y la oferta formativa modular y acumulable asociada a una unidad de competencia, así como de otras ofertas formativas adaptadas a colectivos con necesidades específicas. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 8.5 del mismo real decreto, la oferta formativa de los certificados de profesionalidad se ajustará a los indicadores y requisitos mínimos de calidad que garanticen los aspectos fundamentales de un sistema integrado de formación, que se establezcan de mutuo acuerdo entre las Administraciones educativa y laboral, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

cve: BOE-A-2011-9930

El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre, ha actualizado, en consonancia con la normativa mencionada, la regulación de los certificados que se establecían en el anterior Real Decreto 1506/2003, de 28 de noviembre, por el que se establecen las directrices de los certificados de profesionalidad, que han sido derogados.

En dicho Real Decreto 34/2008, modificado por Real Decreto 1675/2010, se define la estructura y contenido de los certificados de profesionalidad, a partir del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y de las directrices fijadas por la Unión Europea, y se establece que el Servicio Público de Empleo Estatal, con la colaboración de los Centros de Referencia Nacional, elaborará y actualizará los certificados de profesionalidad, que serán aprobados por real decreto.

En este marco regulador procede que el Gobierno establezca cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión de las áreas profesionales de Administración y Auditoria, Gestión de la Información y Comunicación, y Finanzas y Seguros, que se incorporarán al Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad por niveles de cualificación profesional atendiendo a la competencia profesional requerida por las actividades productivas, tal y como se recoge en el Artículo 4.4 y en el anexo II del Real Decreto 1128/2003, anteriormente citado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Comercialización y administración de productos y servicios financieros», que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Gestor comercial de servicios financieros, establecido en el Real Decreto 2029/96, de 6 de septiembre, que, en consecuencia, queda derogado. y al certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado administrativo de entidades financieras, establecido en el Real Decreto 2025/96, de 6 de septiembre, que, en consecuencia, queda derogado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Actividades de gestión administrativa», que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado de oficina, establecido en el Real Decreto 311/96, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado y al certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo comercial, establecido en el Real Decreto 306/96, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado.

Por otro lado, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 7 del real decreto 34/2008, de 18 de enero, se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.

En el proceso de elaboración de este real decreto ha emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional, el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y ha sido informada la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Trabajo e Inmigración y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 6 de mayo de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, regulado por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, modificado por el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre.

Dichos certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

cve: BOE-A-2011-9930

Artículo 2. *Certificados de profesionalidad que se establecen.*

Los certificados de profesionalidad que se establecen corresponden a la familia profesional Administración y Gestión y son los que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Familia profesional: Administración y Gestión:

Anexo I. Operaciones auxiliares administrativas y generales: Nivel 1.
Anexo II. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos: Nivel 1.
Anexo III. Actividades de Gestión Administrativa: Nivel 2.
Anexo IV. Comercialización y Administración de Productos y Servicios Financieros: Nivel 3.
Anexo V. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas: Nivel 3.

Artículo 3. *Estructura y contenido.*

El contenido de cada certificado de profesionalidad responde a la estructura establecida en los apartados siguientes:

a) En el apartado I: Identificación del certificado de profesionalidad
b) En el apartado II: Perfil profesional del certificado de profesionalidad
c) En el apartado III: Formación del certificado de profesionalidad
d) En el apartado IV: Prescripciones de los formadores
e) En el apartado V: Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos.

Artículo 4. *Requisitos de acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.*

1. Corresponderá a la Administración laboral competente la comprobación de que los alumnos poseen los requisitos formativos y profesionales para cursar con aprovechamiento la formación en los términos previstos en los apartados siguientes.
2. Para acceder a la formación de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad de los niveles de cualificación profesional 2 y 3 los alumnos deberán cumplir alguno de los requisitos siguientes:

a) Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria para el nivel 2 o título de Bachiller para nivel 3.
b) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desea acceder.
c) Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional para el nivel 2 o de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional para el nivel 3.
d) Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para el nivel 2 o de grado superior para el nivel 3, o bien haber superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.
e) Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
f) Tener los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Artículo 5. *Formadores.*

1. Las prescripciones sobre formación y experiencia profesional para la impartición de los certificados de profesionalidad son las recogidas en el apartado IV de cada certificado de profesionalidad y se deben cumplir tanto en la modalidad presencial como a distancia.
2. De acuerdo con lo establecido en el Artículo 13.3 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, podrán ser contratados como expertos para impartir determinados módulos formativos que se especifican en el apartado IV de cada uno de los anexos de los

cve: BOE-A-2011-9930

certificados de profesionalidad, los profesionales cualificados con experiencia profesional en el ámbito de la unidad de competencia a la que está asociado el módulo.

3. Para acreditar la competencia docente requerida, el formador/a o persona experta deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad de Formador ocupacional o formación equivalente en metodología didáctica de formación profesional para adultos.

Del requisito establecido en el párrafo anterior estarán exentos:

a) Quienes estén en posesión de las titulaciones de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestro en todas sus especialidades, o título de graduado en Psicología o título de graduado en Pedagogía o postgrado de especialización en Psicopedagogía.

b) Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del título de Especialización didáctica expedido por el Ministerio de Educación o equivalente.

c) Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

4. Los formadores que impartan formación a distancia deberán contar con formación y experiencia en esta modalidad, en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como reunir los requisitos específicos que se establecen para cada certificado de profesionalidad. A tal fin, las autoridades competentes desarrollarán programas y actuaciones específicas para la formación de estos formadores.

Artículo 6. *Contratos para la formación.*

1. La formación teórica de los contratos para la formación podrá realizarse a distancia hasta el máximo de horas susceptibles de desarrollarse en esta modalidad que se establece, para cada módulo formativo, en el certificado de profesionalidad.

2. La formación de los módulos formativos que no se desarrolle a distancia podrá realizarse en el puesto de trabajo o en procesos formativos presenciales.

Artículo 7. *Formación a distancia.*

1. Cuando el módulo formativo incluya formación a distancia, ésta deberá realizarse con soportes didácticos autorizados por la administración laboral competente que permitan un proceso de aprendizaje sistematizado para el participante que deberá cumplir los requisitos de accesibilidad y diseño para todos y necesariamente será complementado con asistencia tutorial.

2. La formación de los módulos formativos impartidos mediante la modalidad a distancia se organizará en grupos de 25 participantes como máximo.

3. Los módulos formativos que, en su totalidad, se desarrollen a distancia requerirán la realización de, al menos, una prueba final de carácter presencial.

Artículo 8. *Centros autorizados para su impartición.*

1. Los centros y entidades de formación que impartan formación conducente a la obtención de un certificado de profesionalidad deberán cumplir con las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento establecidos en cada uno de los módulos formativos que constituyen el certificado de profesionalidad.

2. Los centros que impartan exclusivamente la formación teórica de los contratos para la formación estarán exentos de cumplir los requisitos sobre espacios, instalaciones y equipamiento, establecidos en el apartado anterior, garantizando en todo caso a las personas con discapacidad los apoyos tecnológicos necesarios y la eliminación de las posibles barreras físicas y de comunicación.

cve: BOE-A-2011-9930

Artículo 9. *Correspondencia con los títulos de formación profesional.*

La acreditación de unidades de competencia obtenidas a través de la superación de los módulos profesionales de los títulos de formación profesional surtirán los efectos de exención del módulo o módulos formativos de los certificados de profesionalidad asociados a dichas unidades de competencia establecidos en el presente real decreto.

Disposición adicional primera. *Nivel del certificado de profesionalidad en el marco europeo de cualificaciones.*

Una vez que se establezca la relación entre el marco nacional de cualificaciones y el marco europeo de cualificaciones, se determinará el nivel correspondiente de los certificados de profesionalidad establecidos en este real decreto dentro del marco europeo de cualificaciones.

Disposición adicional segunda. *Equivalencias con certificados de profesionalidad anteriores.*

Se declara la equivalencia a todos los efectos de los siguientes certificados de profesionalidad:

Certificados de profesionalidad que se derogan	Certificados de profesionalidad equivalentes
Real Decreto 2029/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Gestor comercial de servicios financieros. Real Decreto 2025/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado administrativo de entidades financieras.	Comercialización y administración de productos y servicios financieros.
Real Decreto 311/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado de oficina. Real Decreto 306/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo comercial.	Actividades de gestión administrativa.

Disposición transitoria primera. *Modificación de planes de formación y acciones formativas.*

En los planes de formación y en las acciones formativas que ya estén aprobados, en virtud de la Orden TAS, 718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación, en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, que incluyan formación asociada a los certificados de profesionalidad que ahora se derogan, se podrá sustituir dicha formación por la que esté asociada a los certificados de profesionalidad declarados equivalentes en la disposición adicional segunda, previa autorización de la Administración que lo aprobó y siempre que se cumplan las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos establecidos en el certificado.

Disposición transitoria segunda. *Baja en el Fichero de Especialidades.*

Las especialidades correspondientes a los certificados de profesionalidad derogados causarán baja en el fichero de especialidades a partir de los nueve meses posteriores a la entrada en vigor de este real decreto. Durante este periodo dichos certificados mantendrán su vigencia, a los efectos previstos en este real decreto. En todo caso, las acciones

cve: BOE-A-2011-9930

formativas vinculadas a estos certificados deberán iniciarse antes de transcurrido dicho periodo de nueve meses.

Disposición transitoria tercera. *Solicitud de expedición de los certificados de profesionalidad derogados.*

1. Las personas que, según lo dispuesto en la disposición transitoria primera del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, hayan completado con evaluación positiva la formación asociada a uno de los certificados de profesionalidad de los que aquí se derogan, durante la vigencia de los mismos, dispondrán de un plazo de cinco años para solicitar su expedición, a contar desde la entrada en vigor del presente real decreto.

2. También podrán solicitar la expedición, en el plazo de cinco años desde la finalización con evaluación positiva de la formación de dichos certificados de profesionalidad:

a) Las personas que, habiendo realizado parte de aquella formación durante la vigencia del real decreto que ahora se deroga, completen la misma después de su derogación.

b) Las personas que realicen la formación de estos certificados de profesionalidad bajo los planes de formación y las acciones formativas que ya estén aprobados en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, en virtud de la Orden TAS 718/2008, de 7 de marzo.

Disposición transitoria cuarta. *Acreditación provisional de centros.*

Los centros de formación que a la entrada en vigor de este real decreto estuvieran incluidos en los registros de las Administraciones competentes y homologados para impartir formación en las especialidades formativas correspondientes a uno o varios de los certificados de profesionalidad que ahora se derogan, se considerarán acreditados de forma provisional a efectos de la impartición de acciones formativas vinculadas a los certificados de profesionalidad establecidos en este real decreto y declarados equivalentes en la disposición adicional segunda, previa autorización de la Administración competente. Esta acreditación tendrá efectos durante un año desde la entrada en vigor de este real decreto y hasta la finalización, en su caso, de las acciones formativas aprobadas. Transcurrido este periodo, para poder impartir formación dirigida a la obtención de los certificados de profesionalidad establecidos en este real decreto, los centros de formación deberán solicitar a las Administraciones competentes su acreditación, para lo que deberán cumplir los requisitos establecidos en los certificados.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados el Real Decreto 2029/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Gestor comercial de servicios financieros, el Real Decreto 2025/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado administrativo de entidades financieras, el Real Decreto 311/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Empleado de oficina y el Real Decreto 306/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo comercial.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente Real Decreto se dicta en virtud de las competencias que se atribuyen al Estado en el Artículo 149.1.1ª, 7.ª y 30.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales; la legislación laboral; y la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales

cve: BOE-A-2011-9930

y normas básicas para el desarrollo del Artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.

Disposición final segunda. *Actualización de los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.*

Conforme a lo establecido en el Artículo 7 del real decreto 34/2008, de 18 de enero, se procede a la actualización de los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, en los términos siguientes:

Uno. Se modifica el certificado de profesionalidad establecido como «anexo I Actividades administrativas en la relación con el cliente», sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia de las unidades formativas UF0321 y UF0322 del Módulo formativo «MF0233_2 Ofimática», la duración de las mismas por las que aparecen en el «anexo III Actividades de gestión administrativa» de este real decreto. Sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia del Módulo formativo «MF0973_1 Grabación de datos», la duración de las mismas por las que aparecen en el «anexo II Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos» de este real decreto. Sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia de la unidad formativa UF0350 del Módulo formativo «MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales», la duración de la misma por la que aparece en el «anexo III Actividades de gestión administrativa» de este real decreto.

Se sustituye la tabla completa del apartado IV «Prescripción de los formadores», por la que a continuación se especifica:

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familia profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familia profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años
MF0973_1: Grabación de datos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificado de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y Comunicación de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y comunicaciones.	1 año	3 años
MF0978_2: Gestión de archivos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0977_2: Lengua extranjera para la gestión administrativa en la relación con el cliente	• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente. • Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: • Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente. • Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. • Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

Se modifica el apartado «V Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos», sustituyendo los espacios del aula de gestión y el aula de idiomas por el que aparece en el «anexo IV Comercialización y administración de productos y servicios financieros» de este real decreto.

Dos. Se modifica el certificado de profesionalidad establecido como «anexo II Gestión contable y gestión administrativa para auditoria», sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia de las unidades formativas UF0321 y UF0322 del Módulo formativo «MF0233_2 Ofimática», la duración de las mismas por las que aparecen en el «anexo III Actividades de gestión administrativa» de este real decreto.

Se sustituye la tabla completa del apartado IV «Prescripción de los formadores», por la que a continuación se especifica:

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0231_3: Contabilidad y fiscalidad	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0232_3: Auditoria	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

Tres. Se modifica el certificado de profesionalidad establecido como «anexo III Financiación de empresas», sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia de las unidades formativas UF0321 y UF0322 del Módulo formativo «MF0233_2 Ofimática», la duración de las mismas por las que aparecen en el «anexo III Actividades de gestión administrativa» de este real decreto.

Se sustituye la tabla completa del apartado IV «Prescripción de los formadores», por la que a continuación se especifica:

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0498_3: Análisis contable y presupuestario	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0232_3: Productos, servicios y activos financieros	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0500_3: Gestión de tesorería	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

Cuatro. Se modifica el certificado de profesionalidad establecido como «anexo IV Gestión integrada de recursos humanos», sustituyendo en el apartado de número de horas máximas susceptibles de formación a distancia de las unidades formativas UF0321 y UF0322 del Módulo formativo «MF0233_2 Ofimática», la duración de las mismas por las que aparecen en el «anexo III Actividades de gestión administrativa» de este real decreto. Sustituyendo la unidad formativa «UF0348 Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos» del módulo formativo «MF0987_3 Gestión de sistemas de información de archivo» por la misma que aparece en el «anexo V Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas» de este real decreto.

Se sustituye la tabla completa del apartado IV «Prescripción de los formadores», por la que a continuación se especifica:

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0237_3: Gestión administrativa de personal	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0238_3: Gestión de recursos humanos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

Cinco. Se modifica el certificado de profesionalidad establecido como «anexo V Asistencia a la dirección», sustituyendo tanto en denominación como en contenidos las Unidades de Competencia UC0983_3, UC984_3 y UC0985_2 por las que aparecen en la cualificación de referencia ADG309_3, RD107/2008, de 1 de febrero.

Se sustituye la tabla completa del apartado IV «Prescripción de los formadores», por la que a continuación se especifica:

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0982_3 Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años
MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia
MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años
MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección	• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua inglesa correspondiente o título de grado equivalente. • Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: • Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua inglesa o titulación equivalente. • Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua inglesa correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. • Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua inglesa, en su caso, con la correspondiente homologación.	2 años
MF0985_2: Lengua extranjera distinta del inglés para la asistencia a la dirección	• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente. • Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria: • Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente. • Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos. • Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.	2 años

Modificando en el mismo anexo el apartado «V Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos», sustituyendo los espacios del aula de gestión y el aula de idiomas por el que aparece en el «anexo IV Comercialización y administración de productos y servicios financieros» de este real decreto.

Disposición final tercera. *Desarrollo normativo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo e Inmigración para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo de este real decreto.

cve: BOE-A-2011-9930

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 9 de mayo de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo e Inmigración,
VALERIANO GÓMEZ SÁNCHEZ

cve: BOE-A-2011-9930

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.

Código: ADGG0408.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Cualificación profesional de referencia:

ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (RD 107/2008 de 1 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

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.

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.

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 o puestos de trabajo relacionados:

4423.1013 Operadores/as de central telefónica.
4424.1016 Teleoperadores/as.
4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.
4446.1010 Empleados/as de ventanilla de correos.
4221.1011 Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.
9431.1020 Ordenanzas.
5500.1036 Taquilleros/as.

cve: BOE-A-2011-9930

Auxiliar de servicios generales.
Auxiliar de oficina.
Auxiliar de archivo.
Auxiliar de información.

Duración de la formación asociada: 430 horas.

MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas)
- UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos. (30 horas)
- UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.(30 horas)
- UF0519: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. (90 horas)

MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación. (120 horas)
- UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas)
- UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70 horas)

MF0971_1: (Transversal) Reproducción y archivo. (120 horas)
- UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. (60 horas)
- UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático. (60 horas)

MP0112: Módulo de prácticas profesionales no laborales de operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. (40 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: 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 recibidas, 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

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

CR5.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o documentales 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. Archivadores 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,

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 para-verbal.
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.

cve: BOE-A-2011-9930

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Unidad de competencia 3

Denominación: 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 –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.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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. Archivadores 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.

cve: BOE-A-2011-9930

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Técnicas administrativas básicas de oficina.

Código: MF0969_1.

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0969_1 Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Duración: 150 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Organización empresarial y de recursos humanos.

Código: UF0517.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP6.

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, Autonómica, y Local, así como de la Unión Europea.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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 qué 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. La organización de entidades públicas y privadas

- Funciones de las empresas:
  - Clases.
  - Jerarquía.
- La función administrativa:
  - Definición.
  - Objetivos.
- La estructura de la empresa:
  - Concepto de organización.
  - Principios de organización.
  - La organización formal e informal.
- Los departamentos:
  - Descripción.
  - Tipología.
  - Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.
- El organigrama:
  - Descripción.
  - Objetivos.
  - Requisitos.
  - Clases.
  - Ventajas e inconvenientes.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida.
  - Condiciones medioambientales.
  - Disposición y tipos de materiales auxiliares.
  - Mobiliario.
- Organización básica del Estado y la Unión Europea:
  - Administración Central.
  - Administración Autonómica.
  - Administración Local.
  - Unión Europea.

2. La organización de los recursos humanos

- La organización en actividades de apoyo administrativo.
  - Criterios de organización y coordinación.
  - Procedimientos de trabajo.
  - Indicadores de calidad de la organización.
  - Pautas para la obtención de resultados.
- Los grupos.
  - Elementos.
  - Estructura.
  - Clasificación.
- Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.
  - La identificación del grupo: el ideal del grupo.
  - Las normas del grupo.
  - Los papeles en el grupo.
  - El poder y la cohesión del grupo.
  - Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
  - Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
  - Factores que modifican la dinámica de grupo.
  - Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
- El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.
  - Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
  - Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
  - Grado de participación.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Código: UF0518.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE1.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.

CE1.2 Identificar los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.

CE1.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.

CE1.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.

CE1.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.

CE1.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.

CE1.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.

CE1.8 Identificar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.

CE1.9 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.

CE1.9 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa**
   - La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.
     - Funciones.
     - Elementos.
     - Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.
     - La correcta expresión de los textos escritos.
   - Gestión de la recepción de la correspondencia.
     - Selección y clasificación.
     - Registro.
     - Distribución.
   - Preparación de la correspondencia.
     - Personas que la elaboran.
     - Número de copias.
     - Firma de la correspondencia.
   - Embalaje y empaquetado de documentación y productos.
     - Medios.
     - Materiales.
     - Procedimientos.
   - Gestión de la salida de la correspondencia.
     - Tareas antes de proceder al envío.
     - Libro Registro de Salida.
   - Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
     - Servicio de correos.
     - Mensajería.
     - Telefax.
     - El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.
   - El envío de la correspondencia.
     - Productos y servicios que ofrece correos.
     - Formas en que puede hacerse el envío.
     - Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.
   - Normativa legal de seguridad y confidencialidad.
   - El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
     - Proceso de archivo.
     - Control de archivo.
     - Sistema de clasificación de los documentos.
   - Internet como medio de comunicación.
     - Definición de internet.
     - La página web.
     - Los portales.
     - Transferencia de ficheros.
     - Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial.

Código: UF0519.

Duración: 90 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Explicar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa más habituales.

CE1.2 Diferenciar los campos de información fundamentales de los registros correspondientes a archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados según su función.

CE1.3 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.

CE1.4 Describir la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual.

CE1.5 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.

CE1.6 Distinguir el modelo, los apartados y datos básicos de una nómina sencilla.

CE1.7 Precisar las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión de clientes y proveedores.

CE1.8 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.

CE1.9 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.

cve: BOE-A-2011-9930

C2: 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.

CE2.1 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.

CE2.2 Describir la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.

CE2.3 Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas.

CE2.4 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.

CE2.5 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros más habituales.

CE2.6 Identificar los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad a todas las operaciones relacionadas con la tesorería.

CE2.7 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 cuadre de las operaciones propuestas.

C3: 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.

CE3.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.

CE3.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.

CE3.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

CE3.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales.

CE3.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.

CE3.6 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica

- Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.
  - Elementos.
  - Funciones.
  - Características.
  - Clasificación.
  - Métodos de registro.
  - Normativa básica para su elaboración.
- Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:
  - El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.
  - El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.
  - La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.
  - El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.
- Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:
  - Órdenes de trabajo.
  - La nómina: componentes y registro.
- Otros documentos administrativos y empresariales:
  - Instancias.
  - Certificados.
  - Actas.
  - Informes.
  - Memorias.
- Operaciones informáticas de facturación y nóminas:
  - Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
  - Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
  - Registro de la información relativa a las nóminas (personal).
  - Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

2. Gestión básica de tesorería

- Operaciones básicas de cobro y pago:
  - Tipos de operaciones.
  - Funciones.
  - Características.
  - Formas de gestión.
- Los medios de cobro y pago:
  - Concepto.
  - Funciones.
  - Formas de cobro y pago.
- Documentos de cobro y pago al contado:
  - El dinero.
  - El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.
  - El recibo: concepto y contenido.
  - Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
  - Tarjetas de débito.
- Documentos de cobro y pago a crédito:
  - El pagaré: concepto y requisitos.
  - La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.
  - Tarjetas de crédito.
- El libro auxiliar de Caja:

cve: BOE-A-2011-9930

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Arqueo de Caja.
- Cuadre.

– El libro auxiliar de Bancos:
- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Conciliación bancaria.

– Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.
– Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:
- Banca electrónica.
- Monedero electrónico.
- Pagos por Internet.
- Compras por Internet.

3. Gestión y control básico de existencias

– Material y equipos de oficina:
- Descripción.
- Tipos de materiales: fungible y no fungible.
- Equipos de oficina más comunes.

– El aprovisionamiento de existencias.
- La función de aprovisionamiento.
- El almacén.
- Tipos de existencias.

– Gestión básica de existencias.
- Las fichas de almacén.
- Las entradas en almacén.
- Las salidas en almacén.
- Criterios de valoración de existencias.
- Las órdenes de reposición.
- La hoja de cálculo en la gestión de almacén.

– Control básico de las existencias.
- Ficha de control de existencias: concepto y modelo.
- El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0517	30	20
Unidad formativa 1 - UF0518	30	20
Unidad formativa 2 - UF0519	90	80

Secuencia:

Las unidades de este módulo se pueden programar de manera independiente.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Operaciones básicas de comunicación**.**

Código: MF0970_1.

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Comunicación en las relaciones profesionales.

Código: UF0520.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE1.3 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.

CE1.4 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.5 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.

CE1.6 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.

C2: 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.

CE2.1 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.

CE2.2 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.

CE2.3 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 supuesta 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.

C3: 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.

CE3.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.

CE3.2 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.

CE3.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.

CE3.5 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.

Contenidos

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

- La comunicación como proceso.
  - Funciones.
  - Elementos.
  - Diferencia entre información y comunicación.
  - Fases de la comunicación.
  - Lenguajes utilizados para comunicaciones.
  - Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
  - Selección y organización del contenido de mensajes.
- Técnicas de comunicación efectiva.
  - Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
  - Barreras y dificultades.
  - Soluciones.
  - Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
- La comunicación y la empresa.
  - Principios de la comunicación.
  - Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
  - Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
  - Comunicaciones externas: entrada y salida.
  - Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
  - Comunicaciones urgentes.
- Los flujos de comunicación:
  - Diagramas de flujo.
  - Información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

cve: BOE-A-2011-9930

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
  - Asertivo
  - Agresivo.
  - No asertivo.
- El comportamiento verbal.
- El comportamiento no verbal.
- Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
  - Características de los conflictos.
  - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
- Tratamiento de los conflictos.
  - Identificación del conflicto.
  - Causas y consecuencias de los conflictos.
  - Conflictos relacionados con la tarea.
  - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
  - Comportamientos y señales básicas.
  - Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
  - El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Comunicación oral y escrita en la empresa.

Código: UF0521.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado 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:

cve: BOE-A-2011-9930

– 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: 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.

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: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.

CE2.4 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial.

CE2.5 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.

C3: 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.

CE3.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros.

CE3.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.
CE3.4 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.
CE3.5 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.
CE3.6 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.

Contenidos

1. La comunicación oral
– El lenguaje oral.
  ▫ Concepto y características.
  ▫ Características de los mensajes orales.
  ▫ Elementos de la comunicación oral.
  ▫ Funciones de la comunicación oral.
  ▫ Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
  ▫ Planificación de la comunicación oral.
  ▫ Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
– La comunicación no verbal.
  ▫ Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
  ▫ Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
  ▫ Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
– La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
  ▫ Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
  ▫ Normas para conversar.
  ▫ Reglas para escuchar.
  ▫ Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
  ▫ Tratamiento de las objeciones.
  ▫ Las quejas y reclamaciones.
– La comunicación telefónica.
  ▫ El teléfono en la actividad empresarial.
  ▫ Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
  ▫ Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
  ▫ Pasos para contestar una llamada de teléfono.
  ▫ Protocolos de tratamiento.
  ▫ Barreras y dificultades en la transmisión de información.
  ▫ Tipos de llamadas telefónicas.
  ▫ Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.

cve: BOE-A-2011-9930

- Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación.
  - El mensaje escrito: concepto.
  - Características del mensaje escrito.
  - Tipos de comunicaciones escritas.
  - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
  - Planificación de los textos.
  - La corrección sintáctica y gramatical.
  - Los signos de puntuación.
  - Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
  - Los sistemas de comunicación: concepto.
  - El ordenador.
  - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
  - Concepto.
  - Tipos de comunicaciones internas.
  - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
  - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
  - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- El correo electrónico:
  - Elementos que lo componen.
  - Envío de correos.
  - Recepción de correos.
  - Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
  - Contactos.
  - Tareas.
  - Notas.
  - Calendario.
- Procesador de texto:
  - Estructura de un procesador de texto.
  - Funciones de un procesador de texto.
  - Gestión de documentos.
  - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
  - Aplicación de formato a documentos.
  - Edición de documentos.
  - Impresión de documentos.

cve: BOE-A-2011-9930

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0520	50	40
Unidad formativa 2 - UF0521	70	50

Secuencia:

Las unidades de este módulo se pueden programar de manera independiente.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Reproducción y archivo.

Código: MF0971_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático.

Código: UF0513.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3 y RP4.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 Determinar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.

CE3.5 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 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones e introducción de datos en los diferentes objetos en la base de datos sin error.

CE4.4 Identificar criterios para realizar consultas sencillas y obtener información exacta acorde con las instrucciones proporcionadas.

CE4.5 Distinguir entre los diferentes tipos de filtro existentes en función de la información a localizar en los diferentes objetos de la base de datos.

CE4.6 Reconocer las herramientas existentes en la aplicación para la elaboración de informes sencillos adecuados a las instrucciones proporcionadas.

CE4.7 Distinguir las diferentes opciones de impresión en cada uno de los objetos de la base de datos.

CE4.8 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.9 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Sistemas operativos habituales.**
   - Sistema operativo.
   - Entorno de trabajo. Interface.
     - Partes.
     - Desplazamiento.
     - Configuración.
   - Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Creación.
     - Cambio de nombre.
     - Apertura.
     - Copiado.
     - Cambio de ubicación.
     - Eliminación.
   - Ficheros, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Creación.
     - Cambio de nombre.
     - Apertura.
     - Copiado.
     - Cambio de ubicación.
     - Guardado.
     - Eliminación
   - Aplicaciones y herramientas.
   - Exploración/navegación.
   - Configuración de elementos.
   - Cuentas de usuario. Uso.
   - Copia de seguridad. Soportes.
   - Operaciones en un entorno de red.
     - Acceso.
     - Búsqueda de recursos de red.
     - Operaciones con recursos de red.

2. **Archivo y clasificación de documentación administrativa**
   - El archivo en la empresa.
     - Descripción.
     - Finalidad.
     - Importancia del archivo para la empresa.
     - Tipos de archivos.
     - Equipos y materiales para el archivo.
     - Funcionamiento de un archivo.
     - Mantenimiento de un archivo.
     - Proceso de archivo de un documento.
     - Normas que regulan la conservación de documentos.
     - Destrucción de los documentos.
     - Confidencialidad y seguridad de la información.
   - La organización del archivo.
     - Centralizado.
     - Descentralizado.
     - Mixto.
     - Activo.
     - Semiactivo.
     - Inactivo o pasivo.

cve: BOE-A-2011-9930

- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.
  - Concepto de ordenación y clasificación.
  - Clasificación alfabética.
  - Clasificación numérica.
  - Sistema mixto.
  - Clasificación cronológica.
  - Criterio geográfico.
  - Clasificación por materias.

3. Base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación.
- La ventana de la aplicación.
- Objetos básicos.
  - Tablas.
  - Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Creación.
- Apertura.
- Guardado.
- Cierre.
- Copia de seguridad.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento.

4. Inserción de datos en tablas.
- Registros y campos.
- Introducción de datos.
- Movimientos por los campos y registros.
- Eliminación de registros.
- Modificación de registros.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Aplicación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Operaciones básicas con Tablas.
  - Cambio del nombre.
  - Eliminación.
  - Copiado.
  - Exportación e importación.

5. Consultas de selección.
- Creación.
- Guardado.
- Ejecución.
- Modificación de los criterios.
- Impresión de resultados.
- Eliminación.

6. Formularios e informes.
- Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
- Aplicación de filtros en formularios.
- Creación de informes con el asistente.
- Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
- Impresión de formularios e informes.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático.

Código: UF0514.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP5, RP6 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.

CE1.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.

CE1.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE1.4 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.

CE1.5 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.

CE1.6 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.
- Comunicar, en su caso, a quien corresponda que la contingencia no puede ser reparada.

C2: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.

CE2.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 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.
CE2.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.
CE2.4 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.
CE2.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros.
CE2.6 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.
CE2.7 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.
CE2.8 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.

C3: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.
CE3.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.
CE3.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional –guillotina manual, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras–, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.
CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales –canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros– utilizados en la encuadernación funcional.
CE3.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.
CE3.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.
CE3.7 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.

Contenidos

1. Reproducción en equipos de reprografía

- Equipos de reprografía.
  - Elementos.
  - Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.
  - Características.
  - Funcionamiento.
  - Instrucciones técnicas.
  - Puesta en marcha.
  - Mantenimiento y limpieza.
- Soportes en la reproducción:
  - Papeles para reprografía.
  - Cartulina para reprografía.
  - Cartón.
  - Plásticos.
  - Digitales.
- Consumibles para los equipos de reprografía:
  - Tóner.
  - Tintas.
- La reproducción de los originales.
  - Tipos de originales.
  - Compatibilidad de los originales digitales.
- Producción en reprografía.
  - Calidad en la reproducción.
  - Parámetros modificables.
  - Pruebas de reproducción.
  - Ajustes durante la reproducción.

cve: BOE-A-2011-9930

- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.
  - Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
  - Riesgos específicos y factores implicados.
  - Procedimientos de la gestión de residuos.

2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

- La encuadernación funcional:
  - Características y aplicaciones.
  - Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas.
  - Ajuste de equipos.
  - Mantenimiento.
- Materiales y útiles de encuadernación:
  - Papeles de cubrir.
  - Cartulinas.
  - Plásticos: transparencias.
  - Grapas y anillas.
- Operaciones de encuadernación:
  - Igualado.
  - Alzado.
  - Perforado.
  - Numerado.
  - Engomado.
  - Grapado.
- Máquinas de encuadernación:
  - Corte (guillotina manual, cizalla).
  - Plegado (plegadora de planos).
  - Plastificado (plastificadora).
- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
  - Riesgos.
  - Sistemas de protección.
  - Procedimientos de trabajo seguros.
  - Eliminación y reciclaje de residuos.
- Control de calidad en la encuadernación funcional:
  - Criterios de calidad del proceso.
  - Pautas para la inspección del producto.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0513	60	50
Unidad formativa 2 - UF0514	60	40

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Código: MP0112.

Duración: 40 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE1.1 Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.

CE1.2 Colaborar en la clasificación de las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.

CE1.3 Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.

CE1.4 Utilizar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.

CE1.5 Participar en el embalado y empaquetado de la documentación y/o los artículos entregados.

C2: Realizar operaciones de registro y clasificación de documentación administrativa básica, control de existencias de material y equipos de oficina y cálculo básico en operaciones de tesorería.

CE2.1 Comprobar, clasificar y registrar albaranes, facturas y medios de pago.

CE2.2 Verificar los cálculos básicos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.

CE2.3 Aplicar los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad a todas las operaciones relacionadas con la tesorería.

CE2.4 Participar en el registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.

C3: Realizar operaciones básicas de comunicación telefónica, telemática y presencial para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

CE3.1 Participar en una conversación telefónica y telemática, utilizando tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.

CE3.2 Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión y respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.

CE3.3 Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE3.4 Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.

CE3.5 Aplicar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.

C4: Realizar operaciones de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.

CE4.1 Colaborar en 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.

CE4.2 Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras, y organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.3 Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.

CE.4.4 Aplicar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.

C5: Realizar y 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 Participar en las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.2 Utilizar 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.

CE5.3 Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.

CE5.4 Fotocopiar y encuadernar documentación en sus diferentes formas.

CE5.5 Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.

CE5.6 Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE6.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. **Operaciones auxiliares de gestión de correspondencia y paquetería.**
   - Recepción y selección.
   - Registro y clasificación: medios y criterios utilizados.
   - Distribución: embalaje, empaquetado, procedimientos de envío y aplicación de tarifas.

2. **Operaciones auxiliares de documentación económico-administrativa y comercial básica.**
   - Comprobación, clasificación y registro de pedidos, albaranes y facturas.
   - Actualización de archivos de clientes y proveedores.
   - Actualización de archivo de empleados y registro de nóminas.
   - Comprobación de cálculos básicos de documentos de cobro y pago.
   - Clasificación de documentos de tesorería.
   - Actualización y registro de documentos de tesorería.
   - Cuadre de operaciones de tesorería.
   - Registro de entradas y salidas de existencias.
   - Cálculo e inventario de existencias.

cve: BOE-A-2011-9930

3. **Operaciones básicas en la comunicación presencial, telefónica y telemática.**
   - Comportamiento y expresión corporal.
   - Utilización del lenguaje en la comunicación.
   - Manejo de los equipos telefónicos y telemáticos.
   - Ejecución de conversaciones telefónicas y telemáticas.
   - Utilización de tratamientos adecuados en la comunicación.
   - Respeto a las opiniones de los interlocutores.

4. **Operaciones auxiliares de archivo en soporte convencional o informático.**
   - Obtención y clasificación de documentación.
   - Organización y archivo de la documentación.
   - Conservación de la documentación.
   - Selección, copia y movimiento de archivos.
   - Búsqueda y eliminación de archivos.
   - Aplicación de procedimientos de confidencialidad de la información.

5. **Operaciones auxiliares de reproducción en soporte convencional o informático.**
   - Limpieza y puesta a punto de los equipos de reprografía.
   - Aprovisionamiento de materiales.
   - Medidas de seguridad en el funcionamiento de los equipos.
   - Utilización de equipos de protección.
   - Reproducción de copias físicas y digitales.
   - Organización de la documentación a encuadernar.
   - Preparación de los útiles de encuadernación adecuados.
   - Encuadernación en sus diversas formas.
   - Comprobación de la calidad del producto terminado.
   - Eliminación de residuos en los envases de reciclado.

6. **Integración y comunicación en el centro de trabajo**
   - Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
   - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

cve: BOE-A-2011-9930

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años
MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años
MF0971_1: Reproducción y archivo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y de Artes gráficas. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m^2 15 alumnos	Superficie m^2 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X

cve: BOE-A-2011-9930

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	– Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Sofware específico de la especialidad. – Pizarra para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico –sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.

Código: ADGG0508.

Familia profesional: Administración y gestión.

Área profesional: Gestión de la información y comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Cualificación profesional de referencia:

ADG306_1 Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. (RD 107/2008 de 1 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

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 o puestos de trabajo relacionados:

4301.1025 Operadores/as–grabadores/as de datos en ordenador.
Auxiliar de oficina.
Auxiliar de archivo.
Operador/a documental.
Auxiliar de digitalización.

Duración de la formación asociada: 440 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas).
MF0974_1: Tratamiento de datos, textos y documentación (150 horas).
- UF0510: Procesadores de textos y presentaciones de información básicos (60 horas).
- UF0511: Tratamiento básico de datos y hojas de cálculo (50 horas).
- UF0512: Transmisión de información por medios convencionales e informáticos (40 horas).

MF0971_1: (Transversal) Reproducción y archivo (120 horas).
- UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático (60 horas).
- UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático (60 horas).

MP0110: Módulo de prácticas no laborales de Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

Nivel: 1.

Código: UC0973_1.

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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, fotocopiadoras, 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Unidad de competencia 3

Denominación: 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 –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 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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. Archivadores 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.

cve: BOE-A-2011-9930

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Grabación de datos.

Código: MF0973_1.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0973_1 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 verificarlos.
- 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 que 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 complejas de datos numéricos 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos.**
   - Planificar en el proceso de grabación de datos:
     - Los espacios de trabajo.
     - Las herramientas a usar en el proceso.
     - Las actividades a realizar.
     - Los objetivos a cumplir.
   - Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización.
   - Programación de la actividad de grabación de datos.
   - Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
   - 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.
   - Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural.

2. **La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos**
   - Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos:
     - Funciones e instrucciones, objetivos, formas.
     - Pautas de actuación, actitud y autonomía personal y en el grupo.
   - Aplicación del concepto de trabajo en el equipo dentro de la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.
   - Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos:
     - Indicadores de calidad de la organización.
     - Integración de hábitos profesionales.
     - Procedimientos de trabajo sometidos a normas de seguridad y salud laboral.
     - Coordinación.
     - La orientación a resultados.
     - Necesidad de mejoras 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.**
   - Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático:
     - Puesta en marcha y configuración.
     - Composición y estructura del teclado extendido.
     - Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.
     - Combinación de teclas en la edición de textos.
   - Técnica mecanográfica:
     - Simultaneidad escritura–lectura.
     - Colocación de los dedos, manos y muñecas.
     - Filas superior, inferior y dominante.
     - Posición corporal ante el terminal.
   - Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

cve: BOE-A-2011-9930

- Trascripción de textos complejos, tablas de datos, volcados de voz, grabaciones y otros.
- Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático.

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

- Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático:
  - Puesta en marcha y configuración.
  - Composición y estructura.
  - Teclas de funciones y de movimiento del cursor.
  - Combinación de teclas en la edición de datos numéricos.
- Técnica mecanográfica:
  - Simultaneidad escritura–lectura.
  - Colocación de los dedos, manos y muñecas.
  - Posición corporal ante el terminal.
- Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
- Trascripción de tablas complejas de datos y datos numéricos en general.

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

- Proceso de corrección de errores:
  - Verificación de datos.
  - Localización de errores y su corrección con herramientas adecuadas.
- Aplicación en el proceso de corrección de:
  - Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
  - Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
  - Signos de puntuación. División de palabras.
- Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- Registro de la documentación a grabar en medios adecuados.
- Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
- Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0973_1	90	85

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Tratamiento de datos, textos y documentación.

Código: MF0974_1.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0974_1 Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

cve: BOE-A-2011-9930

Duración: 150 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Procesadores de textos y presentaciones de información básicos.

Código: UF0510.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, con destreza en la transcripción de documentos simples y elementales, obteniendo copias exactas, e insertando objetos.

CE1.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición.

CE1.2 Identificar la interface de la aplicación reconociendo la utilidad de cada una de sus partes.

CE1.3 Distinguir las diferentes formas de guardado de un documento y ubicaciones correctas de los ficheros.

CE1.4 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones y operaciones con el texto en el documento.

CE1.5 Identificar las posibilidades que ofrece el programa para mejorar el aspecto del texto.

CE1.6 Explicar el proceso de creación de tablas sencillas y el método de escritura y desplazamiento dentro de las mismas.

CE1.7 Identificar los correctores ortográficos de la aplicación.

CE1.8. Reconocer las opciones que ofrece la aplicación para la creación de sobres y etiquetas individuales.

CE1.9 Reconocer que los documentos están aptos para la impresión, respetando las normas medioambientales de ahorro de papel y energía.

CE1.10 Identificar las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE1.11 En casos prácticos suficientemente caracterizados de trascripción de documentos utilizando el procesador de texto:

- Abrir y cerrar procesadores de texto.
- Utilizar los desplazamientos, selecciones y operaciones con el texto escrito en el documento
- 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– Realizar la impresión de los documentos transcritos.
– Configurar sobres y etiquetas individuales para su posterior impresión.
– 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.

C2: Utilizar las funciones básicas necesarias de aplicaciones de presentación gráfica, introduciendo y actualizando datos en presentaciones sencillas de documentación e información.

CE2.1 Identificar las utilidades básicas de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus funciones.

CE2.2 Diferenciar las aplicaciones de presentación gráfica en función de los resultados finales.

CE2.3 Identificar la interface de la aplicación reconociendo la utilidad de cada una de sus partes.

CE2.4 Distinguir las diferentes formas de guardado de una presentación gráfica y ubicaciones correctas de los ficheros

CE2.5 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones y operaciones con los objetos de la presentación.

CE2.6 Identificar las posibilidades que ofrece el programa para mejorar el aspecto de la presentación.

CE2.7. Identificar las diferentes partes de gráficos sencillos para su mejora utilizando las herramientas que ofrece la aplicación.

CE2.8 Identificar los correctores ortográficos de la aplicación.

CE2.9. Reconocer que las diapositivas están aptas para la impresión, respetando las normas medioambientales de ahorro de papel y energía

CE2.10 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.
– Realizar operaciones de mejora en gráficos sencillos
– 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.

Contenidos

1. La aplicación de tratamiento de textos.

– Entrada y salida del programa.
– Descripción de la pantalla. (Interface).
– Ventana de documento.
– Barras de herramientas principales
– La ayuda.
– Archivos de la aplicación.

cve: BOE-A-2011-9930

- Operaciones con archivos.
- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Desplazamiento del cursor, introducción, selección y operaciones con el texto.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación).
- Inserción de fecha y hora.
- Comando Deshacer y Rehacer los últimos cambios.

2. Configuración, visualización e impresión de documentos en diferentes soportes.

- Configuración de página.
  - Márgenes.
  - Orientación de página.
  - Tamaño de papel.
  - Diseño de página.
  - Uso de la regla para cambiar márgenes.
- Visualización del documento.
  - Zoom.
  - Vista preliminar.
- Encabezados y pies de página. Creación, eliminación, modificación y opciones.
- Impresión de documentos.
  - Formatos de papel.
  - Impresión (opciones al imprimir).
- Creación de sobres y etiquetas individuales
  - Selección de modelos de etiquetas y sobres.
  - Opciones de impresión.

3. Utilización de las diferentes posibilidades para mejorar el aspecto del texto.

- Fuente.
  - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
  - Cambio de mayúsculas a minúsculas
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Párrafo.
  - Alineación de párrafos.
  - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
  - Espaciado de párrafos y líneas.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Bordes y sombreados.
  - Bordes de párrafo y texto.
  - Sombreado de párrafo y texto.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Listas numeradas y listas con viñetas.

cve: BOE-A-2011-9930

- Tabulaciones.
  - Utilización de los tabuladores.
- Inserción de columnas periodísticas.
- Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática.
  - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
  - Corrección gramatical (desde menú herramientas).

4. Creación de tablas sencillas, uso y manejo.

- Inserción o creación.
- Edición.
- Desplazamientos.
- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
- Modificando el tamaño de filas y columnas.

5. Diseño, organización y archivo de las presentaciones gráficas.

- La imagen corporativa de una empresa.
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Organización y archivo de las presentaciones.
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.
- Creación.
- Grabación.
- Apertura.
- Ejecución.
- Cerrado.
- Estructura de la pantalla (Interface).
- Diapositivas.
  - Inserción.
  - Eliminación.
  - Duplicación.
  - Ordenación.
  - Creación del fondo.
- Impresión de diapositivas en diferentes soportes.
  - Configuración de la página.
  - Encabezados, pies y numeración.
  - Configuración de los distintos formatos de impresión.
  - Opciones de impresión.

6. Objetos.

- Selección.
- Desplazamiento.
- Eliminación.
- Modificación del tamaño.
- Duplicación.
- Reubicación.
- Alineación y distribución dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos.
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.

cve: BOE-A-2011-9930

- Estilos.
- Dibujos.
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
- Imágenes.
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos.
  - Creación y modificación.
- Word Art o texto artístico.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Tratamiento básico de datos y hojas de cálculo.

Código: UF0511.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones elementales de la hoja de cálculo, elaborando hojas y gráficos sencillos.

CE1.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de la hoja de cálculo.

CE1.2 Identificar la interface de la aplicación reconociendo la utilidad de cada una de sus partes.

CE1.3 Guardar libros, respetando originales y ubicaciones correctas de los ficheros.

CE1.4 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones e introducción de datos en la hoja de cálculo.

CE1.5 Identificar las posibilidades que ofrece el programa para mejorar el aspecto de la hoja de cálculo.

CE1.6 Diferenciar el uso de los diferentes formatos que se dan en una aplicación informática de hoja de cálculo.

CE1.7 Identificar los correctores ortográficos de la aplicación.

CE1.8 Identificar la estructura necesaria para crear fórmulas y funciones básicas.

CE1.9 Distinguir los elementos que integran los distintos tipos de representación gráfica.

CE1.10 Distinguir los diferentes criterios de ordenación y filtrado de datos.

CE1.11 Reconocer que las hojas de cálculo están aptas para la impresión, respetando las normas medioambientales de ahorro de papel y energía.

CE1.12 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.

cve: BOE-A-2011-9930

- 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.

Contenidos

1. La aplicación de hoja de cálculo.

- Entrada y salida.
- Descripción de la pantalla (Interface).
- Ayuda de la aplicación.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo).
- Desplazamientos.
  - Mediante teclado.
  - Mediante ratón.
  - Grandes desplazamientos.
  - Barras de desplazamiento.
- Introducción de datos.
- Tipos de datos:
  - Numéricos.
  - Alfanuméricos.
  - Fecha/hora.
  - Fórmulas.
  - Funciones.
- Almacenamiento y recuperación de un libro.
  - Apertura de un libro ya existente.
  - Guardado de los cambios realizados.
  - Creación de una duplica.
  - Cerrado.

2. Edición y modificación de datos.

- Selección de:
  - Rangos.
  - Columnas.
  - Filas.
  - Hojas.
- Modificación de datos.
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Modificación de la apariencia.
  - Formato de celda.
  - Ancho y alto de columnas y filas.
  - Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
  - Formato de la hoja de cálculo.

cve: BOE-A-2011-9930

- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.

– Autoformatos o estilos predefinidos.
– Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas ce cálculo.
– Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.
– Operaciones con rangos.
  - Relleno rápido.
  - Selección de varios rangos.
  - Nombres de rangos.

3. Fórmulas y funciones básicas.
– Operadores y prioridad.
– Escritura de fórmulas básicas.
– Copia de fórmulas.
– Referencias relativas, absolutas y mixtas.
– Funciones matemáticas elementales predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
– Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
– Utilización de las funciones elementales más usuales.
– Uso del asistente para funciones.

4. Inserción de gráficos elementales.
– Elementos básicos principales.
– Creación.
– Modificación.
– Borrado.

5. Impresión, ordenación, filtrado y protección básica de hojas y libros.
– Áreas de impresión.
– Especificaciones de impresión.
– Configuración de página.
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
– Vista preliminar.
– Formas de impresión.
– Configuración de impresora.
– Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
– Uso de Filtros.
– Protección de una hoja de cálculo.
– Protección de un libro.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Trasmisión de información por medios convencionales e informáticos.

Código: UF0512.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP 3.

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 principales del equipo informático y sus periféricos.

CE1.3 Identificar las causas básicas de un mal funcionamiento en un equipo informático.

CE1.4 Describir los riesgos profesionales derivados de la conexión y desconexión del equipamiento informático, y sus equipos de protección.

CE1.5 Asumir el compromiso de cuidar los equipos, en los procesos de mantenimiento elemental del equipamiento informático, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.6 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: Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática.

CE2.1 Identificar distintos procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones.

CE2.2 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.

CE2.3 Diferenciar las estrategias y actitudes personales y profesionales adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega personal de documentos.

CE2.4 Valorar la importancia de la entrega de la documentación en el plazo, procedimiento y formato establecidos.

CE2.5 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.

CE2.6 Valorar la importancia de la aplicación de los principios de seguridad y confidencialidad en la transmisión y entrega de documentos.

CE2.7 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:

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

CE2.8 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.

Contenidos

1. Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático

– Hardware.
– Tipología y clasificaciones.
– El ordenador. Tipos.
– Arquitectura básica de un equipo informático.
– Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
– Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
– Detección y resolución de fallos en dispositivos periféricos.
– Normas de seguridad en conexión/desconexión de equipos informáticos.

2. Transmisión interna personal de documentación.

– La actitud de escucha activa en la recepción de instrucciones de trabajo.
  ▫ Principios básicos de comunicación oral.
  ▫ Tipos de comunicación (interpersonal, masiva y organizacional).
  ▫ Feed–back ascendente y descendente en la comunicación.
  ▫ Elementos que acompañan a la comunicación oral.
  ▫ Comunicación efectiva en interpretación de instrucciones de trabajo.
– Incidencias en la transmisión.
– Protocolo.

cve: BOE-A-2011-9930

- Recepción.
- Resolución.
- Comunicación de la resolución.

– Actitud positiva en resolución de conflicto.
– Entrega de la documentación.
  - Normas.
  - Destinatario.
  - Plazos.
  - Procedimientos.
  - Formatos de entrega establecidos.

3. Transmisión interna informatizada de documentos.

– Funcionamiento.
– Tipos (Correo electrónico y red local).
– Gestores de correo electrónico.
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje (establecer prioridades, adjuntar ficheros).
  - Leer el correo.
  - Respuesta del correo.
  - Organización de mensajes.
  - Impresión de correos.
  - Libreta de direcciones.
  - Filtrado de mensajes.
– Intranet.
  - Uso y manejo.
  - Ubicación de documentos para su realización o entrega realizando las operaciones básicas de Abrir, Copiar, Guardar, Eliminar, Mover y Crear.

4. Normas de seguridad que garantizan la confidencialidad en la transmisión.

– Gestión de la seguridad de la información.
– Política de seguridad de la organización.
– Identificación y clasificación de activos a proteger.
– Responsabilidad personal de los documentos manipulados.
  - Confidencialidad de los datos tratados.
  - Rigurosidad en los datos tratados.
  - Utilización de datos de forma exclusiva.
  - Respuesta y responsabilidad ante errores o infracciones cometidas en la manipulación de datos.
– Seguridad física.
– Autenticación.
  - Comprobación de la identidad de un usuario.
  - Garantía en el origen de los datos.
  - Uso de certificación digital y firma electrónica.
– Confidencialidad.
– Integridad.
  - Validez de datos modificados o eliminados.
– Protección de soportes de información y copias de respaldo.
– Gestión y registro de incidencias.

cve: BOE-A-2011-9930

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0510	60	50
Unidad formativa 2 – UF0511	50	40
Unidad formativa 3 – UF0512	40	30

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Reproducción y archivo.

Código: MF0971_1.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático.

Código: UF0513.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3 y RP4.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 Determinar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.

CE3.5 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 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones e introducción de datos en los diferentes objetos en la base de datos sin error.

CE4.4 Identificar criterios para realizar consultas sencillas y obtener información exacta acorde con las instrucciones proporcionadas.

CE4.5 Distinguir entre los diferentes tipos de filtro existentes en función de la información a localizar en los diferentes objetos de la base de datos.

CE4.6 Reconocer las herramientas existentes en la aplicación para la elaboración de informes sencillos adecuados a las instrucciones proporcionadas.

CE4.7 Distinguir las diferentes opciones de impresión en cada uno de los objetos de la base de datos.

CE4.8 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.9 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Sistemas operativos habituales.**
   - Sistema operativo.
   - Entorno de trabajo. Interface.
     - Partes.
     - Desplazamiento.
     - Configuración.
   - Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Creación.
     - Cambio de nombre.
     - Apertura.
     - Copiado.
     - Cambio de ubicación.
     - Eliminación.
   - Ficheros, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Creación.
     - Cambio de nombre.
     - Apertura.
     - Copiado.
     - Cambio de ubicación.
     - Guardado.
     - Eliminación
   - Aplicaciones y herramientas.
   - Exploración/navegación.
   - Configuración de elementos.
   - Cuentas de usuario. Uso.
   - Copia de seguridad. Soportes.
   - Operaciones en un entorno de red.
     - Acceso.
     - Búsqueda de recursos de red.
     - Operaciones con recursos de red.

2. **Archivo y clasificación de documentación administrativa**
   - El archivo en la empresa.
     - Descripción.
     - Finalidad.
     - Importancia del archivo para la empresa.
     - Tipos de archivos.
     - Equipos y materiales para el archivo.
     - Funcionamiento de un archivo.
     - Mantenimiento de un archivo.
     - Proceso de archivo de un documento.
     - Normas que regulan la conservación de documentos.
     - Destrucción de los documentos.
     - Confidencialidad y seguridad de la información.
   - La organización del archivo.
     - Centralizado.
     - Descentralizado.
     - Mixto.
     - Activo.
     - Semiactivo.
     - Inactivo o pasivo.

cve: BOE-A-2011-9930

- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.
  - Concepto de ordenación y clasificación.
  - Clasificación alfabética.
  - Clasificación numérica.
  - Sistema mixto.
  - Clasificación cronológica.
  - Criterio geográfico.
  - Clasificación por materias.

3. Base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación.
- La ventana de la aplicación.
- Objetos básicos.
  - Tablas.
  - Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports
- Creación.
- Apertura.
- Guardado.
- Cierre.
- Copia de seguridad.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento.

4. Inserción de datos en tablas.
- Registros y campos.
- Introducción de datos.
- Movimientos por los campos y registros.
- Eliminación de registros.
- Modificación de registros.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Aplicación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Operaciones básicas con Tablas.
  - Cambio del nombre.
  - Eliminación.
  - Copiado.
  - Exportación e importación.

5. Consultas de selección.
- Creación.
- Guardado.
- Ejecución.
- Modificación de los criterios.
- Impresión de resultados.
- Eliminación.

6. Formularios e informes.
- Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
- Aplicación de filtros en formularios.
- Creación de informes con el asistente.
- Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
- Impresión de formularios e informes.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático.

Código: UF0514.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP5, RP6 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.

CE1.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.

CE1.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE1.4 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.

CE1.5 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.

CE1.6 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.
- Comunicar, en su caso, a quien corresponda que la contingencia no puede ser reparada.

C2: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.

CE2.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 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.
CE2.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.
CE2.4 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.
CE2.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros.
CE2.6 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.
CE2.7 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.
CE2.8 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.

C3: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.
CE3.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.
CE3.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional –guillotina manual, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras–, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.
CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales –canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros– utilizados en la encuadernación funcional.
CE3.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.
CE3.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.
CE3.7 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.

Contenidos

1. Reproducción en equipos de reprografía.

- Equipos de reprografía.
  - Elementos.
  - Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.
  - Características.
  - Funcionamiento.
  - Instrucciones técnicas.
  - Puesta en marcha.
  - Mantenimiento y limpieza.
- Soportes en la reproducción:
  - Papeles para reprografía.
  - Cartulina para reprografía.
  - Cartón.
  - Plásticos.
  - Digitales.
- Consumibles para los equipos de reprografía:
  - Tóner.
  - Tintas.
- La reproducción de los originales.
  - Tipos de originales.
  - Compatibilidad de los originales digitales.
- Producción en reprografía.
  - Calidad en la reproducción.
  - Parámetros modificables.
  - Pruebas de reproducción.
  - Ajustes durante la reproducción.

cve: BOE-A-2011-9930

- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.
  - Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
  - Riesgos específicos y factores implicados.
  - Procedimientos de la gestión de residuos.

2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

- La encuadernación funcional:
  - Características y aplicaciones.
  - Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas
  - Ajuste de equipos.
  - Mantenimiento.
- Materiales y útiles de encuadernación:
  - Papeles de cubrir.
  - Cartulinas.
  - Plásticos: transparencias.
  - Grapas y anillas.
- Operaciones de encuadernación:
  - Igualado.
  - Alzado.
  - Perforado.
  - Numerado.
  - Engomado.
  - Grapado.
- Máquinas de encuadernación:
  - Corte (guillotina manual, cizalla).
  - Plegado (plegadora de planos).
  - Plastificado (plastificadora).
- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
  - Riesgos.
  - Sistemas de protección.
  - Procedimientos de trabajo seguros.
  - Eliminación y reciclaje de residuos.
- Control de calidad en la encuadernación funcional:
  - Criterios de calidad del proceso.
  - Pautas para la inspección del producto.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0513	60	50
Unidad formativa 2 – UF0514	60	40

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES DE GRABACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS Y DOCUMENTOS

Código: MP0110.

Duración: 80 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 Transcribir documentos con precisión.

CE1.2 Localizar y modificar errores ortográficos o mecanográficos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.

CE1.3 Adoptar una posición correcta en la grabación de datos para evitar problemas físicos.

CE1.4 Aplicar las normas de calidad a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.5 Aplicar las normas de confidencialidad de los datos a grabar.

C2: Utilizar el equipamiento informático, los equipos de reproducción y equipos de encuadernación empleando las aplicaciones y útiles necesarios, y resolver contingencias elementales de los mismos en condiciones de seguridad.

CE2.1 Detectar el elemento desconectado en función de la anomalía indicada, y ajustar conectores implicados.

CE2.2 Realizar las pruebas de funcionamiento y mantenimiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.

CE2.3 Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

CE2.4 Escanear documentos ajustándose a las normas y guardar los mismos utilizando nomenclatura y ubicación correcta.

CE2.5 Encuadernar la documentación ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CE2.6 Utilizar las herramientas de corte disponibles aplicando las medidas de seguridad correspondientes.

CE2.7 Encuadernar la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.

CE2.8 Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme a su naturaleza.

CE2.9 Cumplir las medidas de seguridad necesarias para realizar las operaciones de conexión o desconexión en modo seguro.

CE2.10 Utilizar los equipos de protección de riesgos de acuerdo con los conectores y terminales implicados.

CE2.11 Utilizar las aplicaciones de base de datos existentes en la empresa realizando las operaciones básicas.

C3: Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática, así como el archivo de los mismos utilizando la clasificación básica y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.

CE3.1 Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.2 Aplicar las habilidades de escucha efectiva en la recepción de las instrucciones.
CE3.3 Aplicar las pautas de actuación personal y profesional en la entrega de la documentación requerida.
CE3.4 Comprobar que los documentos son los dirigidos al destinatario y que la entrega se realiza en plazo.
CE3.5 Aplicar, en su caso, las técnicas y actitud adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega de la documentación.
CE3.6 Utilizar las aplicaciones de mensajería electrónica existentes en el entorno de trabajo.
CE3.7 Archivar la documentación aplicando las reglas de clasificación, organización, clasificación y búsqueda de archivos.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
CE4.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. **Grabación de datos.**
   - Grabación de documentos.
   - Ergonomía.
   - Corrección de errores localizados en la grabación de datos.
   - Aplicación de las normas de calidad.
   - Aplicación de la confidencialidad de la información.

2. **Resolución de incidencias elementales, utilización de equipos y aplicaciones.**
   - Interpretación de mensajes de anomalías en el funcionamiento del equipo informático, de reproducción y de encuadernación funcional.
   - Reconocimiento de conectores y conexiones que intervienen en el mal funcionamiento.
   - Puesta a punto, limpieza y reposición de materiales necesarios de las máquinas.
   - Realización de fotocopias e impresión.
   - Escaneo de documentos.
   - Utilización de materiales y útiles de encuadernación funcional.
   - Organización de la documentación encuadernada.
   - Encuadernación en distintos soportes.
   - Reciclaje de los residuos obtenidos.
   - Aplicación de las normas de seguridad en la conexión – desconexión de equipos.
   - Utilización de equipos de protección adecuados en la tarea realizada.
   - Uso de las funciones básicas de las bases de datos.

cve: BOE-A-2011-9930

3. **Transmisión interna de documentos y técnicas de archivo.**
   - Comunicación eficaz en recepción de instrucciones
   - Responsabilidad en la entrega de documentación.
   - Aplicación de normas en el proceso de entrega.
   - Resolución de incidencias.
   - Correo electrónico, operaciones básicas**.**
   - La red local, uso básico**.**
   - Utilización de los distintos soportes de archivo.
   - Clasificación de documentos siguiendo las normas de la empresa.
   - Empleo del software de localización de documentos.
   - Gestión y seguimiento de documentos prestados.

4. **Integración y comunicación en el centro de trabajo.**
   - Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
   - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0973_1: Grabación de datos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y Comunicación de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y comunicaciones.	1 año	3 años

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0974_1: Tratamiento de datos, textos y documentación	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años
MF0971_1: Reproducción y archivo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y de Artes gráficas. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 15 alumnos	Superficie m² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	– Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Software específico de la especialidad. – 1 Pizarras para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

cve: BOE-A-2011-9930

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico –sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO III

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades de gestión administrativa.

Código: ADGD0308.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Administración y auditoria.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Cualificación profesional de referencia:

ADG308_2 Actividades de gestión administrativa (RD 107/2008 de 1 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

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.

Competencia general:

Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 o puestos de trabajo relacionados:

4111.1011 Empleados/as administrativos/as de contabilidad, en general.

4111.1011 Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
4111.1011 Auxiliar administrativo de contabilidad.
4111.1011 Auxiliar administrativo de facturación.
4122.1011 Empleados/as administrativos/as comerciales, en general.
4122.1011 Auxiliar administrativo comercial.
4223.1017 Empleados/as administrativos/as de servicios de personal.
4223.1017 Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos.
4122.1011 Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta.
4309.1029 Empleados/as administrativos/as, en general.
4500.1019 Empleados/as administrativos/as con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes.
Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas.

Duración de la formación asociada: 880 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas).
- UF0349: Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas).
- UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas).
- UF0351: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial (40 horas)

MF0979_2: (Transversal) Gestión operativa de tesorería. (90 horas)
MF0980_2: (Transversal) Gestión auxiliar de personal. (90 horas)
MF0981_2: Registros contables. (120 horas)
- UF0515: Plan General de Contabilidad. (90 horas)
- UF0516: Aplicaciones informáticas de contabilidad. (30 horas)

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos. (90 horas)
MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos. (60 horas)
MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)
- UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)
- UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)
- UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)
- UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)

MP0111: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Actividades de gestión administrativa. (80 horas)

cve: BOE-A-2011-9930

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: 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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 recepcionan facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo, en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas.

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 puntean 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,

cve: BOE-A-2011-9930

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

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 3

Denominación: 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 –tablones 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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

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

Denominación: Realizar registros contables.

Nivel: 2.

Código: UC0981_2.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 cuadre 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: Introducir datos y textos en terminales informaticos 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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–,

cve: BOE-A-2011-9930

del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Unidad de competencia 6

Denominación: Gestionar el archivo en soporte convencional e informatico.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

Unidad de competencia 7

Denominación: Manejar aplicaciones ofimaticas en la gestion de la informacion y la documentacion.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 legilibilidad 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Operaciones administrativas comerciales.

Código: MF0976_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0976_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

Duración: 160 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Atención al cliente en el proceso comercial.

Código: UF0349.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP6.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.
- Realizar un guión –entrevista de venta telefónica y aplicarlo a la simulación.
- Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.
- Conocer y rebatir las objeciones del cliente, minimizando las hostilidades del cliente.
- Aplicar en la venta telefónica distintos cierres según el tipo de cliente.

C2: Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

CE2.1 Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.

CE2.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa.

CE2.3 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.

CE2.4 Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.

CE2.5 Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.

CE2.6 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.

CE2.7 Describir el proceso que debe seguir una reclamación.

CE2.8 Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.

CE2.9 En una situación real 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Atención al cliente en las operaciones de compraventa.**
   - El departamento comercial:
     - Funciones básicas.
     - Identificación de necesidades y gustos del cliente: clasificación del cliente.
   - Procedimiento de comunicación comercial:
     - Elementos de comunicación institucional.
     - Fases del procedimiento.
     - Soportes de la comunicación.
     - Tratamiento hacia el cliente: léxico correcto, formulación adecuada de preguntas/respuestas y otras técnicas.
   - Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes:
     - Aplicación de condiciones de venta.
     - Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente.
     - Motivación.
   - Relación con el cliente a través de distintos canales:
     - Características.
     - Ventajas e inconvenientes.
     - Internet como canal de comunicación.
   - Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
   - Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

2. **Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.**
   - El proceso de compraventa como comunicación:
     - Aspectos básicos: Identificación de la comunicación en la venta.
     - Técnicas y medios de comunicación de la compra y la venta.
     - Argumentación comercial.
     - Tratamiento de objeciones.
     - Comunicación de la información sobre los productos.
   - La venta telefónica.
     - La venta por catálogo.
     - Televenta.
     - Internet y otras formas.

3. **Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing.**
   - Aspectos básicos del Telemarketing:
     - Conceptos: Marketing, Telemarketing, teleoperador, sectores empresariales del mercado y otros.
   - La operativa general del teleoperador:
     - Conectar con el cliente.
     - Motivación del teleoperador hacia la comunicación.
     - Afianzar actitudes positivas del teleoperador.
   - Técnicas de venta:
     - Principales técnicas de venta comercial.
     - Los guiones: planificar su existencia.
     - La entrevista: necesidades de los clientes y el correcto uso de los productos.
     - Elementos para el éxito de las distintas técnicas de venta.
   - Cierre de la venta:
     - Objeciones de los clientes: principales causas y actitudes.
     - Minimizar las hostilidades de los clientes.
     - Tipología de cierres de venta.

cve: BOE-A-2011-9930

4. Tramitación en los servicios de postventa.

– Seguimiento comercial: concepto.
– Fidelización de la clientela:
  • Instrumentos de fidelización: bonificaciones, tarjetas de puntos o de club, cupones descuento y otros.
  • Finalidad.
– Identificación de quejas y reclamaciones:
  • Concepto.
  • Características.
  • Tipología: presenciales y no presenciales.
– Procedimiento de reclamaciones y quejas:
  • Recepción.
  • Formulación documental.
  • Resolución de dudas.
– Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
– Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión administrativa del proceso comercial.

Código: UF0350.

Duración: 80 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Distinguir los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir.

CE1.2 Detectar, gestionar y comunicar a las personas o departamentos correspondientes las incidencias que se produzcan durante el proceso administrativo de compraventa: documentación incompleta o no recibida, errores formales y otras, con el fin de cumplir con una gestión integral de calidad.

CE1.3 Precisar las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.

CE1.4 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.

CE1.5 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.

CE1.6 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

CE1.7 En un supuesto práctico de recepción de documentación administrativa:
– Identificar los distintos documentos administrativos recibidos.
– Comprobar la existencia o no de incidencias en la documentación.
– Valorar las incidencias detectadas y proceder en consecuencia.

C2: 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.

CE2.1 Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y/o de servicios.

CE2.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases que se utilizan en función de las materias primas y los productos.

CE2.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

CE2.4 Explicar las características de los diferentes métodos de control de existencias.

CE2.5 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.

Contenidos

1. **Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional.**
   – Selección de proveedores: Criterios de selección.
   – Gestión administrativa del seguimiento de clientes:
     • Procedimientos y fases postventa.
     • Instrumentos, productos o servicios que lo requieren.
     • Trámites.
     • Valoración.
   – Identificación de documentos básicos:
     • Presupuesto.
     • Propuesta de pedido.
     • Pedido.
     • Albarán.
     • Notas de entrega.
     • Facturas.
     • Carta-porte y otros.
   – Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
   – Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta:
     • IVA.
     • Precio de coste y de venta.
     • Portes.
     • Embalajes y envases.
     • Corretajes.
     • Descuento comercial y otros.

cve: BOE-A-2011-9930

- Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.
- Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta:
  - Reclamación y/o provisión de la documentación no recibida o remitida a proveedores o clientes.
  - Transmisión de incidencias a departamentos correspondientes.
  - Resolución de incidencias en función de las competencias.
- Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

2. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.

- Legislación mercantil básica:
  - Conceptos básicos.
  - El Código de Comercio: aspectos básicos.
- Legislación fiscal básica:
- Legislación sobre IVA:
  - Concepto.
  - Regímenes de IVA: general, recargo de equivalencia, operaciones básicas intracomunitarias.
  - Tipos impositivos.
  - Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.
- Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

3. Gestión de stocks e inventarios.

- Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado.
- Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.
- Procedimiento administrativo de la gestión de almacén:
  - Recepción y entrega de documentación y mercancía: anomalías, deterioros, devoluciones.
  - Registro de entradas y salidas.
  - Elaboración e interpretación de inventarios.
  - Control y organización del almacenamiento de productos: cotejo de productos inventariados y registrados, desviaciones, pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.
  - Distribución de mercancía y documentación correspondiente.
- Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
- Control de calidad en la gestión de almacén:
- Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.
  - Manuales de procedimiento de la organización.
  - Normativa vigente en materia de control y seguridad de la mercancía y su documentación.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Aplicaciones informáticas de la gestión comercial.

Código: UF0351.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y con las RP1, RP3, RP5 Y RP6 en la parte informática que corresponda.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE1.2 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.

CE1.3 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.

CE1.4 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.

CE1.5 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.

CE1.6 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

Contenidos

1. **Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM).**
   – Actualización de ficheros de información de:
     • Clientes.
     • Proveedores.
     • Productos y servicios.
     • Agentes de venta y distribución.
     • Empresas de la competencia.
     • Parámetros comerciales: descuentos, tipos impositivos y otros.
   – Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:
     • Recepción de la información-documentación.
     • Organización.
     • Digitalización de la documentación para su registro.
     • Registro.
     • Transmisión.
     • Búsquedas.
2. **Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.**
   – Generar los archivos de información de:
     • Existencias.
     • Materias primas.
     • Envases.
     • Embalajes y otros.
   – Sistemas de gestión informática de almacenes.

3. **Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación.**
   – Generación de:
     • Presupuestos.
     • Pedidos.
     • Albaranes.
     • Facturas y otros.
   – Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:
     • Contabilidad.
     • Gestión de datos u otras.

4. **Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para:**
   – Gestionar la información obtenida en la postventa:
     • Organización.
     • Registro.
     • Archivo.
   – Realizar acciones de fidelización.
   – Gestión de quejas y reclamaciones:
     • Registro.
     • Archivo.
   – Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
     • Informes relacionados.
     • Formularios.
     • Estadística.
     • Cuadros de datos.

cve: BOE-A-2011-9930

– Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información:
  • Consecuencias de su no aplicación.
  • Copias de seguridad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0349	40	30
Unidad formativa 2 – UF0350	80	40
Unidad formativa 3 – UF0351	40	40

Secuencia:

La primera unidad formativa del módulo se puede programar de manera independiente.
Para acceder a la unidad formativa 3 debe haberse superado la unidad formativa 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Gestión operativa de tesorería.

Código: MF0979_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0979_2 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 a las empresas.

cve: BOE-A-2011-9930

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 aspectos referentes a la fecha de emisión y vencimiento de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.
CE1.6 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.
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 una situación real, 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.
– Anotar en el libro de caja los documentos encontrados en el arqueo según las directrices recibidas.
– Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.
– Las anomalías detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.
CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 En una situación real, 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 una situación real, 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 una situación real, 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 organismos públicos.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

Contenidos

1. Normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros.
– Intermediarios financieros y Agentes económicos.
  • Definición y papel.
  • Clasificación según las directrices de la C.E.E.
  • Banco de España.
  • Banca Privada.
  • Cajas de Ahorro.
  • Compañías de Seguros.
  • Fondos de pensiones.
  • La Seguridad Social.
  • Sociedades y Fondos de inversión.
  • Bancos Hipotecarios.
– Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa.
  • Créditos en cuenta corriente.
  • Prestamos.
  • Descuento bancario.
  • Descuento comercial.
  • Leasing.
  • Renting.
  • Factoring.
– La Ley Cambiaria y del Cheque.
  • Requisitos formales.
  • Cheques Nominativos «a la orden».
  • Cheques Nominativos «no a la orden».
  • Cheques Al portador.
  • Fecha de emisión y vencimiento.
  • Conformación, cruzado y transmisión.
  • Conocimiento de su poder ejecutivo y su fiscalidad.
– La Letra de Cambio.
  • Requisitos formales; defectos de forma.
  • Libramiento.
  • Fecha de emisión y vencimiento.
  • Cláusulas.
  • Aceptación, aval, transmisión (endoso y cesión).
  • Fiscalidad de la letra de cambio.
– El Pagaré.
  • Definición del pagaré.
  • Reconocer sus características.
  • Fecha de emisión y vencimiento.
  • Diferencias y analogías con la letra de cambio.
  • Fiscalidad del pagaré.

cve: BOE-A-2011-9930

- Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad.
  - El recibo domiciliado.
  - La transferencia bancaria.
  - Remesas electrónicas.
- Identificación de tributos e impuestos.
  - Identificación de declaraciones de IVA.
  - Identificación de declaraciones de IRPF.

2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago en la gestión de tesorería.

- Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática.
  - Recibos domiciliados on line.
  - Preparación de transferencias on line para su posterior firma.
  - Confección de cheques.
  - Confección de pagarés.
  - Confección de remesas de efectos.
- Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos.
  - Operaciones de Factoring.
  - Confirming de clientes.
  - Gestión de efectos.
- Cumplimentación de libros registros.
  - de cheques.
  - de endosos.
  - de transferencias.
- Tarjetas de crédito y de débito.
  - Identificación de movimientos en tarjetas.
  - Punteo de movimientos en tarjetas.
  - Conciliación de movimientos con la liquidación bancaria.
- Gestión de tesorería a través de banca on line.
  - Consulta de extractos.
- Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

3. Métodos básicos de control de tesorería.

- El presupuesto de tesorería.
  - Finalidad del presupuesto.
  - Características de un presupuesto.
  - Elaboración de un presupuesto sencillo.
  - Aprobación del presupuesto.
- El libro de caja.
  - El arqueo de caja.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos en el libro de Caja.
  - Cuadre con la contabilidad.
  - Identificación de las diferencias.
- El libro de bancos.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos bancarios.
  - Cuadre de cuentas con la contabilidad.
  - Conciliación en los libros de bancos.

4. Operaciones de cálculo financiero y comercial.

- Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización simple.
  - Cálculo de interés simple.

cve: BOE-A-2011-9930

- Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización compuesta.
  - Cálculo de interés compuesto.
- Descuento simple.
  - Cálculo del Descuento comercial.
  - Cálculo del Descuento racional.
- Cuentas corrientes.
  - Concepto.
  - Movimientos.
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
- Cuentas de crédito.
  - Concepto.
  - Movimientos.
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
- Cálculo de comisiones bancarias.

5. Medios y Plazos de presentación de la documentación.

- Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos.
  - Telemática.
  - Presencial.
- Organismos a los que hay que presentar documentación.
  - Agencia Tributaria.
  - Seguridad Social.
- Presentación de la documentación a través de Internet.
  - Certificado de usuario.
  - Plazos para la presentación del pago.
  - Registro a través de Internet.
  - Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de Hacienda y de la Seguridad Social.
- Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago.
- Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de internet.
- Utilización de Banca on line.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0979_2	90	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Gestión auxiliar de personal.

Código: MF0980_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0980_2 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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 Comunicar a la Administración competente la modalidad de contratación seleccionada.

CE3.5 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.

CE3.6 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.

CE3.7 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 electrónico 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– Aplicar las normas de protección medio ambiental y de la salud en la obtención de documentos y elaboración de impresos.

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, en el Estatuto de los Trabajadores, en 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.

Contenidos

1. **Normativa laboral y de organización de las relaciones laborales en la empresa:**
   – Normas laborales constitucionales.

cve: BOE-A-2011-9930

- El Estatuto de los trabajadores:
  - De los derechos y deberes.
  - De la representación colectiva.
- Ley General de la Seguridad Social:
  - Campo de aplicación.
  - Derechos y deberes de los sujetos obligados.
- Convenios colectivos:
  - Ámbito: territorial, funcional, personal y temporal.
  - Negociación del convenio.
  - Contenido.
  - Vigencia.

2. El contrato de trabajo.

- Requisitos.
- Partes del contrato: Trabajador. Empresario.
- Forma del contrato.
- Validez.
- Duración.
- Modalidades de contratos:
  - Contrato de trabajo común u ordinario.
  - Contrato de duración determinada.
  - Contratos formativos.
  - Contratos a tiempo parcial y de carácter fijo-discontinuo.
  - Otras modalidades del contrato de trabajo.
- Obtención de los modelos de contratos en las páginas oficiales de la administración.
- Cumplimentación de modelos de contratos con medios informáticos.
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral.
- La jornada de trabajo:
  - Jornada máxima.
  - Jornadas especiales.
  - Horario de trabajo.
  - Horas extraordinarias.
  - Descanso semanal y fiestas laborales.
  - Vacaciones anuales. Otras interrupciones.
- Modificación del contrato:
  - Causas.
  - Clases.
  - Movilidad geográfica.
  - Ascensos.
- Suspensión contractual del contrato:
  - Causas.
  - Excedencia: forzosa, voluntaria, por cuidado de familia.
- Extinción del contrato:
  - Por fuerza mayor.
  - Por voluntad del trabajador.
  - Por voluntad del empresario.
  - Otras causas.
- El despido objetivo:
  - Causas.
  - Requisitos formales y de procedimiento.
- El despido colectivo:
  - Procedimiento.
- El despido disciplinario:
  - Causas.
  - Trámites.

cve: BOE-A-2011-9930

- El finiquito:
  - Contenido y forma.
  - Cálculo del importe final.

3. Retribución salarial y actuación ante la Seguridad Social.

- Estructura salarial:
  - Salario base.
  - Complementos salariales.
  - Pagas extraordinarias.
  - Otros.
- Estructura del recibo de salario:
  - Devengos.
  - Deducciones.
  - Retención del IRPF.
- El salario mínimo interprofesional.
- Pago del salario: tiempo, lugar y forma.
- Garantías salariales.
- Regímenes de la Seguridad Social.
- Inscripción de la empresa en la Seguridad Social.
  - Formalización.
  - Cuenta de cotización.
- Afiliación. Altas. Bajas:
  - Formalización.
  - Lugar.
  - Plazo.
  - Efectos.
- Obligación de cotizar a la Seguridad Social.
- Periodo de formalización, liquidación y pago.
- Responsabilidad del empresario ante la Seguridad Social.
- Sistema electrónico de comunicación de datos. Autorización. Funcionamiento. Cotización.
- Infracciones.
- Sanciones.
- Cálculo de la retribución y cotización utilizando medios informáticos.
- Actualización de tablas, baremos y referencias de datos de los trabajadores.
- Creación de ficheros para remisión electrónica a la Seguridad Social y a entidades financieras.

4. Gestión de Recursos Humanos.

- Selección de personal:
  - Fases del proceso.
  - Técnicas más utilizadas.
  - Documentos de apoyo al proceso de selección.
  - Resultado.
- Formación de Recursos Humanos:
  - Tipos de formación: ingreso, perfeccionamiento, desarrollo, complementaria.
  - Proyecto de formación: necesidades, creación de estrategias, búsqueda de entidades de formación y de fuentes de subvención, documentos.
  - Incorporación y actualización de datos del proceso de formación.
- Control de personal:
  - Documentos básicos: listados, horarios, hojas de control.
- Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos:
  - Tipo y características.
  - Carga de datos: introducción y actualización.

cve: BOE-A-2011-9930

- Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total.
- Normas de protección de datos.
- Prevención de riesgos laborales:
  - Organismos responsables de Seguridad.
  - Proceso de identificación y evaluación de riesgos profesionales.
  - Daños.
- Normas básicas de protección del medio ambiente en el ámbito laboral.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo MF0980_2	90	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: Registros contables.

Código: MF0981_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0981_2 Realizar registros contables.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Plan general de contabilidad.

Código: UF0515.

Duración: 90 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.3 Describir los distintos campos que establece para cada libro la legislación del IVA.
CE4.4 Explicar el funcionamiento del IVA intracomunitario.
CE4.5 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.

Contenidos

1. Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable.
– Documentación mercantil y contable.
  • Documentos-justificantes mercantiles tipo y su interpretación.
  • Organización y archivo de los documentos mercantiles.
  • Libros contables obligatorios y auxiliares.
– La Empresa: Clases de empresas.
– Conceptos básicos: ingreso-cobro; gasto-pago.

2. El patrimonio de la empresa
– Concepto contable del patrimonio.
– Inventario y masas patrimoniales
  • Clasificación de las masas patrimoniales.
  • El equilibrio Patrimonial.
  • Estructura del balance de situación.
  • Diferencias entre inventario y balance de situación.

3. Registros contables de la actividad empresarial.
– El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas.
  • Concepto de cargo y abono.
  • Cuentas de Activo-Pasivo.
  • Cuentas de gastos e ingresos.
– El método de registro contable: La partida doble.
  • Aplicación del método en la contabilidad.
– Balance de comprobación de sumas y saldos.
  • Estructura.
– El resultado de la gestión y su representación contable: la cuenta de pérdidas y ganancias.
– Plan General Contable en vigor.
  • Estructura.
  • Cuentas.
  • Grupos.
  • Cuentas.
  • Subcuentas.
– Amortización y provisión.
  • Diferencia entre amortización y provisión.
  • Tipos de amortizaciones: amortización lineal.
  • Tipos de provisiones.
– Periodificación de gastos e ingresos.
– Realizar un ciclo contable básico completo.
– Cierre y apertura de la contabilidad.

cve: BOE-A-2011-9930

– La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables: Código deontológico, el delito contable, normativa mercantil en torno al secreto contable.

4. Contabilidad del IVA en los libros auxiliares.

– Operaciones sujetas, no sujetas y exentas al impuesto.
– Tipos de IVA vigentes en España.
– Contabilización del IVA.
  • IVA soportado.
  • IVA repercutido.
  • IVA soportado no deducible.
– El IVA en las operaciones intracomunitarias.
  • Identificar facturas con IVA intracomunitario.
  • Contabilización.
– Liquidación del Impuesto.
  • Plazos de declaración-liquidación.
  • Explicar cómo se realiza una liquidación del IVA.
  • Realizar con ejemplos prácticos una liquidación del modelo empleado para Pymes.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Aplicaciones informáticas de contabilidad.

Código: UF0516.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de Contabilidad registrando las operaciones necesarias para el registro de las transacciones económicas.

CE1.1 Identificar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

CE1.2 Precisar las características más importantes de la aplicación en relación con la codificación de cuentas y conceptos –formato, número de dígitos máximo permitido, otras.

CE1.3 Explicar los posibles formatos que pueden tener los asientos predefinidos de la aplicación.

CE1.4 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

Contenidos:

1. Programas de contabilidad.
– Estructura de los programas de contabilidad.
– Prestaciones, funciones y procedimientos.
– Dar de alta empresas en la aplicación informática y sus datos correspondientes.
  • Crear una empresa nueva.
  • Datos de la empresa.
  • Modificar datos.
– Las cuentas.
  • Crear el plan de cuentas de la empresa.
  • Dar de alta cuentas.
  • Codificación.
  • Subcuentas.
  • Modificación.
  • Eliminación.
– Instalación y utilización de aplicaciones informáticas actualizadas.
– Realización de Copias de seguridad.

2. Registro contable a través de aplicaciones informáticas.
– Introducción de datos contables en la aplicación.
– Utilidades de los asientos.
  • Introducción.
  • Eliminación.
  • Renumeración.
  • Modificación.
  • Copia.
  • Comprobación.
– Introducir asientos que permitan el cálculo automático del IVA.
– Libros contables.
  • Obtención del Libro Diario.
  • Obtención del Libro Mayor.
– Utilización de asientos predefinidos para operaciones habituales en la empresa.
  • Asientos predefinidos para operaciones de compras.
  • Asientos predefinidos para operaciones de ventas.
– Regularización o liquidación del IVA.
  • Obtención del libro de IVA soportado.
  • Obtención del libro de IVA repercutido.
– Balance de Comprobación de sumas y saldos.
  • Obtención del balance.
– Realización del Cierre del ejercicio.
– Obtención de las Cuentas Anuales.
– Apertura de la contabilidad.
– Actualización de las cuentas codificadas en la aplicación.
– Actualización de los asientos y de los conceptos predefinidos.

cve: BOE-A-2011-9930

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0515	90	80
Unidad formativa 2 – UF0516	30	30

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: Grabación de datos.

Código: MF0973_1.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0973_1 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 verificarlos.
- 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.
- Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos 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 que 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 complejas de datos numéricos 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

Contenidos

1. **Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos.**
   – Planificar en el proceso de grabación de datos:
     • Los espacios de trabajo.
     • Las herramientas a usar en el proceso.
     • Las actividades a realizar.
     • Los objetivos a cumplir.
   – Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización.
   – Programación de la actividad de grabación de datos.
   – Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
   – 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.
   – Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural.

2. **La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos.**
   – Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos:
     • Funciones e instrucciones, objetivos, formas.
     • Pautas de actuación, actitud y autonomía personal y en el grupo.
   – Aplicación del concepto de trabajo en el equipo dentro de la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.
   – Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos:
     • Indicadores de calidad de la organización.

cve: BOE-A-2011-9930

- Integración de hábitos profesionales.
- Procedimientos de trabajo sometidos a normas de seguridad y salud laboral.
- Coordinación.
- La orientación a resultados.
- Necesidad de mejoras 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.

– Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático:
  - Puesta en marcha y configuración.
  - Composición y estructura del teclado extendido.
  - Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.
  - Combinación de teclas en la edición de textos.
– Técnica mecanográfica:
  - Simultaneidad escritura-lectura.
  - Colocación de los dedos, manos y muñecas.
  - Filas superior, inferior y dominante.
  - Posición corporal ante el terminal.
– Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.
– Trascripción de textos complejos, tablas de datos, volcados de voz, grabaciones y otros.
– Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático.

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

– Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático:
  - Puesta en marcha y configuración.
  - Composición y estructura.
  - Teclas de funciones y de movimiento del cursor.
  - Combinación de teclas en la edición de datos numéricos.
– Técnica mecanográfica:
  - Simultaneidad escritura-lectura.
  - Colocación de los dedos, manos y muñecas.
  - Posición corporal ante el terminal.
– Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
– Trascripción de tablas complejas de datos y datos numéricos en general.

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

– Proceso de corrección de errores:
  - Verificación de datos.
  - Localización de errores y su corrección con herramientas adecuadas.
– Aplicación en el proceso de corrección de:
  - Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
  - Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
  - Signos de puntuación. División de palabras.
– Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
– Registro de la documentación a grabar en medios adecuados.
– Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
– Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos.

cve: BOE-A-2011-9930

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0973_1	90	85

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 6

Denominación: Gestión de archivos.

Código: MF0978_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0978_2 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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-ROM, pendrive 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

Contenidos

1. **Gestión de archivos, públicos y privados.**
   - Aplicación de técnicas de archivo documental:
     - Sistemas de clasificación y ordenación.
     - Finalidad y objetivos.
     - Índices de archivo: actualización.
     - Aplicación de manuales de ayuda.
     - Mejoras ante detección de problemas de organización.
   - Procedimiento de registro y posterior archivo:
     - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores.
     - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.
   - Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
   - Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
     - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
     - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras.
   - Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
     - Niveles de protección: determinación.
     - Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
     - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento.
   - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
     - Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
     - Copias de seguridad.

2. **Optimización básica de un sistema de archivo electrónico.**
   - Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
     - Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.
     - Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes.
     - Equipos de reproducción.

cve: BOE-A-2011-9930

- Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
  - Funciones y comandos básicos.
  - Herramientas básicas del sistema operativo.
- Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
- Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, otros).
- Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
- Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos.

- Bases de datos:
  - Tipos y características.
  - Estructura.
  - Funciones.
  - Asistentes.
  - Organización.
- 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 y otras prestaciones.
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
  - Informes.
  - Asistentes para informes.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación de formación a distancia
Módulo formativo – MF0978_2	60	50

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 7

Denominación: Ofimática.

Código: MF0233_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Duración: 190 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico.

Código: UF0319.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 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 su equipo 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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 qué 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 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 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.

CE2.6 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.
– 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.
– Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
– 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 de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 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.

CE3.2 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.3 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.

CE3.4 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.
– Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 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.
– Guardar la correspondencia 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.

Contenidos

1. Introducción al ordenador (hardware, software).

– Hardware.
  • Tipología y clasificaciones.
  • Arquitectura de un equipo informático básico.
  • Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
  • Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
– Software.
  • Definición y tipos de Software.
  • Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales.

– Sistema operativo.
– Interface.
  • Partes de entorno de trabajo.
  • Desplazamiento por el entorno de trabajo.
  • Configuración del entorno de trabajo.
– Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
  • Definición.
  • Creación.
  • Acción de renombrar.

cve: BOE-A-2011-9930

- Acción de abrir.
- Acción de copiar.
- Acción de mover.
- Eliminación.

– Ficheros, operaciones con ellos.
- Definición.
- Crear.
- Acción de renombrar.
- Acción de abrir.
- Guardado.
- Acción de copiar.
- Acción de mover.
- Eliminación.

– Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo.
– Exploración/navegación por el sistema operativo.
– Configuración de elementos del sistema operativo.
– Utilización de cuentas de usuario.
– Creación de Backup.
– Soportes para la realización de un Backup.
– Realización de operaciones básicas en un entorno de red.
- Acceso.
- Búsqueda de recursos de red.
- Operaciones con recursos de red.

3. Introducción a la búsqueda de información en Internet.
– Qué es Internet.
– Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
– Historia de Internet.
– Terminología relacionada.
– Protocolo TCP/IP.
– Direccionamiento.
– Acceso a Internet.
- Proveedores.
- Tipos.
- Software.

– Seguridad y ética en Internet.
- Ética.
- Seguridad.
- Contenidos.

4. Navegación por la World Wide Web.
– Definiciones y términos.
– Navegación.
– Histórico.
– Manejar imágenes.
– Guardado.
– Búsqueda.
– Vínculos.
– Favoritos.
– Impresión.
– Caché.
– Cookies.
– Niveles de seguridad.

cve: BOE-A-2011-9930

5. **Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información.**
   - Introducción.
   - Definiciones y términos.
   - Funcionamiento.
   - Gestores de correo electrónico.
     - Ventanas.
     - Redacción y envío de un mensaje.
     - Lectura del correo.
     - Respuesta del correo.
     - Organización de mensajes.
     - Impresión de correos.
     - Libreta de direcciones.
     - Filtrado de mensajes.
   - Correo Web.

6. **Transferencia de ficheros FTP.**
   - Introducción.
   - Definiciones y términos relacionados.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.

Código: UF0320.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 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.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de trascripción.
– 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 como, 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.
– Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
– Añadir 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.
– Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 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.
– Construir 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.

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.**
   – Entrada y salida del programa.
   – Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
   – Ventana de documento.
   – Barra de estado.
   – Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
   – Barra de herramientas estándar.

2. **Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.**
   – Generalidades.
   – Modo Insertar texto.
   – Modo de sobrescribir.

cve: BOE-A-2011-9930

- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc.).
- Inserción de fecha y hora.
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones.
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.

- Fuente.
  - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
  - Espaciado entre caracteres.
  - Cambio de mayúsculas a minúsculas.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Párrafo.
  - Alineación de párrafos.
  - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
  - Espaciado de párrafos y líneas.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Bordes y sombreados.
  - Bordes de párrafo y texto.
  - Sombreado de párrafo y texto.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Numeración y viñetas.
  - Viñetas.
  - Listas numeradas.
  - Esquema numerado.
- Tabulaciones.
  - Tipos de tabulaciones.
  - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
  - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.

5. Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.

- Configuración de página.
  - Márgenes.
  - Orientación de página.
  - Tamaño de papel.
  - Diseño de página.
  - Uso de la regla para cambiar márgenes.

cve: BOE-A-2011-9930

- Visualización del documento.
  - Modos de visualizar un documento.
  - Zoom.
  - Vista preliminar.
- Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
- Numeración de páginas.
  - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
  - Eliminación de la numeración.
  - Cambiando el formato del número de páginas.
- Bordes de página.
- Inserción de saltos de página y de sección.
- Inserción de columnas periodísticas.
  - Creación de columnas con distintos estilos.
  - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
- Inserción de Notas al pie y al final.

6. Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él.

- Inserción o creación de tablas en un documento.
- Edición dentro de una tabla.
- Movimiento dentro de una tabla.
- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
- Modificando el tamaño de filas y columnas.
- Modificando los márgenes de las celdas
- Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
- Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
- Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).

7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.

- Selección del idioma.
- Corrección mientras se escribe.
- Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
- Corrección gramatical (desde menú herramientas).
- Opciones de Ortografía y gramática.
- Uso del diccionario personalizado.
- Autocorrección.
- Sinónimos.
- Traductor.

8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas.

- Impresión (opciones al imprimir).
- Configuración de la impresora.

9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.

- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
- Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
- Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.

cve: BOE-A-2011-9930

– Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.

10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.
– Desde un archivo.
– Empleando imágenes prediseñadas.
– Utilizando el portapapeles.
– Ajuste de imágenes con el texto.
– Mejoras de imágenes.
– Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
– Cuadros de texto, inserción y modificación.
– Inserción de WordArt.

11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.
– Estilos estándar.
– Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación.
– Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
– Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.

13. Trabajo con documentos largos.
– Creación de tablas de contenidos e índices.
– Referencias cruzadas.
– Títulos numerados.
– Documentos maestros y subdocumentos.

14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar.
– Con hojas de cálculo.
– Con bases de datos.
– Con gráficos.
– Con presentaciones.

15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos.
– Inserción de comentarios.
– Control de cambios de un documento.
– Comparación de documentos.
– Protección de todo o parte de un documento.

16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros.
– Grabadora de macros.
– Utilización de macros.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo.

Código: UF0321.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar 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.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 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 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 diagramas 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 ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.**
   - Instalación e inicio de la aplicación.
   - Configuración de la aplicación.
   - Entrada y salida del programa.
   - Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.).

2. **Desplazamiento por la hoja de cálculo.**
   - Mediante teclado.
   - Mediante ratón.
   - Grandes desplazamientos.
   - Barras de desplazamiento.

3. **Introducción de datos en la hoja de cálculo.**
   - Tipos de datos:
     - Numéricos.
     - Alfanuméricos.
     - Fecha/hora.
     - Fórmulas.
     - Funciones.

4. **Edición y modificación de la hoja de cálculo.**
   - Selección de la hoja de cálculo.
     - Rangos.
     - Columnas.
     - Filas.
     - Hojas.
   - Modificación de datos.
     - Edición del contenido de una celda.
     - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
     - Uso del corrector ortográfico.
     - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
   - Inserción y eliminación:
     - Celdas.
     - Filas.
     - Columnas.
     - Hojas ce cálculo.
   - Copiado o reubicación de:
     - Celdas o rangos de celdas.
     - Hojas de cálculo.

5. **Almacenamiento y recuperación de un libro.**
   - Creación de un nuevo libro.
   - Abrir un libro ya existente.
   - Guardado de los cambios realizados en un libro.
   - Creación de una duplica de un libro.
   - Cerrado de un libro.

6. **Operaciones con rangos.**
   - Relleno rápido de un rango.

cve: BOE-A-2011-9930

- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo.
- Formato de celda.
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

8. Fórmulas.
- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos.
- Resolución de errores en las fórmulas.
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

9. Funciones.
- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo.
- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo.
- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

12. Impresión.
- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página.
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.

cve: BOE-A-2011-9930

- Vista preliminar.
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

13. Trabajo con datos.
- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos.
- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.
- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

16. Plantillas y macros.
- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales.

Código: UF0322.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.
CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.
CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso.
CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.
CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.
CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.
CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.
CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.
CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.
CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.
CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución.
CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.
CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional.
CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:
– Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
– Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
– Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
– Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
– Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.
CE1.19 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.
CE1.20 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.**
   - Qué es una base de datos.
   - Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
   - La ventana de la aplicación de base de datos.
   - Elementos básicos de la base de datos.
     - Tablas.
     - Vistas o Consultas.
     - Formularios.
     - Informes o reports.
   - Distintas formas de creación una base de datos.
   - Apertura de una base de datos.
   - Guardado de una base de datos.
   - Cierre de una base de datos.
   - Copia de seguridad de la base de datos.
   - Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

2. **Creación e inserción de datos en tablas.**
   - Concepto de registros y campos.
   - Distintas formas de creación de tablas.
     - Elementos de una tabla.
     - Propiedades de los campos.
   - Introducción de datos en la tabla.
   - Movimientos por los campos y registros de una tabla.
   - Eliminación de registros de una tabla.
   - Modificación de registros de una tabla.
   - Copiado y movimiento de datos.
   - Búsqueda y reemplazado de datos.
   - Creación de filtros.
   - Ordenación alfabética de campos.
   - Formatos de una tabla.
   - Creación de índices en campos

3. **Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.**
   - Modificación del diseño de una tabla.
   - Cambio del nombre de una tabla.
   - Eliminación de una tabla.
   - Copiado de una tabla.
   - Exportación una tabla a otra base de datos.
   - Importación de tablas de otra base de datos.
   - Creación de relaciones entre tablas.
     - Concepto del campo clave principal.
     - Tipos de relaciones entre tablas.

4. **Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.**
   - Creación de una consulta.
   - Tipos de consulta.
     - Selección de registros de tablas.
     - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
   - Guardado de una consulta.
   - Ejecución de una consulta.
   - Impresión de resultados de la consulta.
   - Apertura de una consulta.

cve: BOE-A-2011-9930

- Modificación de los criterios de consulta.
- Eliminación de una consulta.

5. **Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.**
   - Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
   - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
   - Creación de subformularios.
   - Almacenado de formularios.
   - Modificación de formularios.
   - Eliminación de formularios.
   - Impresión de formularios.
   - Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

6. **Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.**
   - Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
   - Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
   - Creación de subinformes.
   - Almacenado de informes.
   - Modificación de informes.
   - Eliminación de informes.
   - Impresión de informes.
   - Inserción de imágenes y gráficos en informes.
   - Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

UNIDAD FORMATIVA 5

Denominación: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información.

Código: UF0323.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:
- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir 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).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE2.2 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:
- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- 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.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE2.3 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 en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

Contenidos

1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones.
- La imagen corporativa de una empresa.
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.

cve: BOE-A-2011-9930

- Diseño de las presentaciones.
  - Claridad en la información.
  - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones.
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

2. Introducción y conceptos generales.

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla.
- Las vistas de la aplicación para presentaciones.
  - Normal.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Esquema.

3. Acciones con diapositivas.

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas.
- Ordenación de diapositivas.

4. Trabajo con objetos.

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos.
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos.
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas.
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos.
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.

cve: BOE-A-2011-9930

- Imágenes.
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos.
  - Creación de gráficos.
- Diagramas.
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- WordArt o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas.
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

5. Documentación de la presentación.
- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

6. Diseños o Estilos de Presentación.
- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes.
- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.
- Opciones de impresión.

8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.
- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo
- Configuración de la presentación.
  - Presentación con orador.
  - Presentación en exposición.
  - Presentaciones personalizadas.
- Conexión a un proyector y configuración.
- Ensayo de la presentación.
- Proyección de la presentación.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0319	30	30
Unidad formativa 2 – UF0320	30	30
Unidad formativa 3 – UF0321	50	45
Unidad formativa 4 – UF0322	50	45
Unidad formativa 5 – UF0323	30	30

cve: BOE-A-2011-9930

Secuencia:

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.
Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Código: MP0111.

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Aplicar el método de control de existencias indicado.

CE1.2 Calcular el importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos.

CE1.3 Interpretar los inventarios periódicos haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.

C2: Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

CE2.1 Recoger y escuchar atentamente la queja o reclamación del cliente.

CE2.2 Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.

CE2.3 Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.

CE2.4 Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

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 Recontar el efectivo existente.

CE3.2 Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo en función de su naturaleza y finalidad.

CE3.3 Anotar en el libro de caja los documentos encontrados en el arqueo según las directrices recibidas.

CE3.4 Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.

CE3.5 Las anomalías detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CE3.6 Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación soporte.

CE3.7 Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.8 Documentar las diferencias y anomalías encontradas entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación soporte.
CE3.9 Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria.
CE3.10 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
CE3.11 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de limpieza y orden.
CE3.12 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
CE3.13 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
CE3.14 Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
CE3.15 Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

C4: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos:
CE4.1 Buscar y cumplimentar los impresos y modelos de contratos, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa.
CE4.2 Obtener y actualizar las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.
CE4.3 Comprobar los ficheros que debe presentar la empresa mediante el sistema Red, así como los de remisión electrónica a las entidades financieras.
CE4.4 Aplicar las normas de protección del medio ambiente y de la salud en la obtención y elaboración de documentos.
CE4.5 Elaborar la documentación de control de presencia e incidencias de la actividad laboral de los empleados, utilizando procesadores de texto y presentaciones.
CE4.6 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
CE4.7 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de limpieza y orden.
CE4.8 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
CE4.9 Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
CE4.10 Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
CE4.11 Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

C5: Utilizar aplicaciones informáticas de contabilidad registrando las operaciones necesarias para el registro de las transacciones económicas.
CE5.1 Identificar el plan de cuentas de la empresa.
CE5.2 Utilización de asientos predefinidos en operaciones de compra-venta.
CE5.3 Realizar registros contables según los documentos mercantiles y la información proporcionada.
CE5.4 Realizar el traspaso de las operaciones que corresponda a los libros de IVA.
CE5.5 Extractar e imprimir los registros realizados –Diario, balance de comprobación, balance de situación, saldo de las cuentas–, correspondientes a un ciclo económico.
CE5.6 Dar de baja cuentas del plan contable.
CE5.7 Dar de baja conceptos y asientos predefinidos de la base de datos de la aplicación.
CE5.8 Realizar copias de seguridad.
CE5.9 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.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

cve: BOE-A-2011-9930

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
CE6.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. **Arqueos de caja y conciliaciones bancarias.**
   - Obtención de toda la documentación de cobros y pagos realizados por caja.
   - Realizar el libro de caja.
   - Elaboración del arqueo de caja.
   - Detección y corrección de errores.
   - Obtención de los extractos bancarios a través de Internet.
   - Cotejo de la información de la cuenta de bancos con el extracto bancario.
   - Cuadre Detección y corrección de errores.
   - Elaboración de la conciliación bancaria.
   - Elaboración de un Presupuesto de tesorería.

2. **Actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos.**
   - Búsqueda y cumplimentación de impresos y modelos de contratos de trabajo, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa.
   - Comunicación de las modalidades de contratación laboral a través de Contrat@ (INEM).
   - Actualización de las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.
   - Comprobación de los ficheros que debe presentar la empresa mediante el sistema Red, así como los de remisión electrónica a las entidades financieras.
   - Elaboración de los documentos de control de presencia e incidencias de la actividad laboral de los empleados, utilizando procesadores de texto y presentaciones.

3. **Práctica contable.**
   - Ejecución del proceso contable informatizado.
   - Introducción de asientos.
   - Elaboración de Estados Contables.
   - Contabilización de facturas de compras.
   - Contabilización de facturas de ventas.
   - Contabilización de caja y bancos.
   - Realización de asientos predefinidos en la aplicación informática.
   - Realizar liquidaciones y presentaciones de IVA.
   - Obtención de balance de sumas y saldos.
   - Obtención de mayores de las cuentas.
   - Presentación de un Balance de Situación.

4. **Integración y comunicación en el centro de trabajo.**
   - Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.

cve: BOE-A-2011-9930

– Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
– Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
– Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familia profesionales de Administración y gestión y Comercio y Marketing. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años
MF0979_2: Gestión operativa de tesorería	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años
MF0980_2: Gestión auxiliar de personal	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0981_2: Registros contables	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional de Administración y Auditoría de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años
MF0973_1: Grabación de datos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificado de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y Comunicación de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Informática y comunicaciones.	1 año	3 años
MF0978_2: Gestión de archivos	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años
MF0233_2: Ofimática	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.	2 años	4 años

cve: BOE-A-2011-9930

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS E INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m^2 15 alumnos	Superficie m^2 25 alumnos
Aula de gestión.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
Aula de gestión.	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	– Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Pizarras para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos. – Software específico de Sistema Operativo Paquete integrado de Ofimática. – Software específico de Gestión Contable, Gestión de Tesorería y Facturación.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO IV

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Comercialización y administración de productos y servicios financieros.

Código: ADGN0208.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Área Profesional: Finanzas y Seguros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

cve: BOE-A-2011-9930

Cualificación profesional de referencia:

ADG311_3 Comercialización y Administración de productos y servicios financieros (RD 107/2008 de 1 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

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.

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.

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 o puestos de trabajo relacionados:

3401.1010 Gestores/as comerciales de productos y servicios financieros.
3401.1029 Técnicos/as de operativa interna de entidad financiera.
3402.1022 Técnicos/as de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras
4113.1015 Empleados/as administrativos/as de entidades financieras.
4441.1015 Cajeros/as de banca.
Teleoperador/a comercial de entidades financieras.
Asistente de intermediarios financieros.

Duración de la formación asociada: 800 horas.

cve: BOE-A-2011-9930

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0989_3: Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros. (200 horas)
- UF0524: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo. (80 horas)
- UF0525: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo. (70 horas)
- UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. (50 horas)

MF0990_3: Gestión administrativa de caja. (120 horas)
- UF0527: Gestión y control administrativo de las operaciones de caja. (50 horas)
- UF0528: Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras. (70 horas)

MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas)
- UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)
- UF0530: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)

MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (30 horas)
- UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (30 horas)
- UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (50 horas)
- UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (50 horas)
- UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (30 horas)

MP0114: Módulo de prácticas no laborales de comercialización y administración de productos y servicios financieros. (80 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: 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 (Customer Relationship Management), 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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

Unidad de competencia 2

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: 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, feed back, 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,

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 llegan 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

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: 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 comprende 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

cve: BOE-A-2011-9930

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 cumplimenta 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,

cve: BOE-A-2011-9930

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,

cve: BOE-A-2011-9930

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, recibos 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

Denominación: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Nivel: 2.

Código: UC0233_2.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 legilibilidad 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

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0989_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0989_3 Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros.

Duración: 200 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo.

Código: UF0524.

Duración: 80 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de pasivo, y servicios financieros ofrecidos.

CE2.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.

CE2.2 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 cómo se imputan.
– Especificar, en su caso, el tratamiento fiscal requerido.

CE2.3 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.

C3: Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE3.1 Distinguir con precisión las distintas alternativas de inversión patrimonial, previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando sus características y clientes destinatarios.

CE3.2 Explicar las características, tipos, contratos y fiscalidad de los fondos de inversión, así como de los agentes intervinientes en los mismos.

CE3.3 A partir de una cesta de fondos diferenciar los distintos tipos atendiendo a criterios de:

– Seguridad.
– Rentabilidad.
– Liquidez.
– Fiscalidad.
– Diversificación.

CE3.4 Explicar las características de los distintos mercados financieros, su funcionamiento y los activos contratados en los mismos.

CE3.5 Describir los procedimientos en la emisión, negociación, contratación, amortización y/o liquidación de activos financieros y su formalización documental.

CE3.6 Describir las comisiones que resulten aplicar a una inversión depositada en una cuenta de valores por los conceptos de compra, venta, administración y custodia.

CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporcionan datos reales de distintos activos financieros:

– Simular el importe resultante en operaciones de compraventa.
– Calcular la rentabilidad de la inversión.

cve: BOE-A-2011-9930

– Calcular las comisiones y gastos que resulten de aplicación.
– Aplicar la normativa fiscal en el tratamiento de plusvalías y minusvalías.

CE3.8 Explicar las características, tipos y fiscalidad de los planes de pensiones y seguros de ahorro.

CE3.9 Reconocer los agentes que intervienen en los planes de pensiones y seguros de ahorro.

CE3.10 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.

CE3.11 Explicar las características de una imposición a plazo.

CE3.12 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.

Contenidos

1. Análisis del sistema financiero.
– El sistema financiero:
  • Características.
  • Estructura.
  • Evolución.
– Mercados financieros:
  • Funciones.
  • Clasificación.
  • Principales mercados financieros españoles.
– Intermediarios financieros:
  • Descripción.
  • Funciones.
  • Clasificación: bancarios y no bancarios.
– Activos financieros:
  • Descripción.
  • Funciones.
  • Clasificación.
– Mercado de productos derivados:
  • Descripción.
  • Características.
  • Tipos de mercados de productos derivados: futuros, opciones, swaps.
– La Bolsa de Valores:
  • Organización de las bolsas españolas.
  • Sistemas de contratación.
  • Los índices bursátiles.
  • Los intermediarios bursátiles.
  • Clases de operaciones: contado y crédito.
  • Tipos de órdenes.

cve: BOE-A-2011-9930

- El Sistema Europeo de Bancos Centrales.
  - Estructura.
  - Funciones.
- El Sistema Crediticio Español.
  - Descripción.
  - Estructura.
  - El Banco de España: funciones y órganos rectores.
  - El coeficiente de solvencia: descripción.
  - El coeficiente legal de caja: descripción.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores.
  - Funciones.

2. Gestión de las entidades de crédito.

- Las entidades bancarias.
  - Características.
  - Elementos.
  - Clasificación.
- Organización de las entidades bancarias.
  - Oficinas centrales: funciones, departamentos y relaciones con sucursales.
  - Sucursales: tipos, funciones y departamentos.
- Los Bancos.
  - Características.
  - Creación y expansión.
  - Organismos bancarios: Asociación Española de Banca Privada y Fondo de Garantía de Depósitos.
- Las Cajas de Ahorros.
  - Características.
  - La Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Las cooperativas de crédito.
  - Objetivo.
  - Tipos.

3. Procedimientos de cálculo financiero básico aplicable a los productos financieros de pasivo.

- Capitalización simple:
  - El interés simpe.
  - Tantos equivalentes en capitalización simple.
- Capitalización compuesta.
  - El interés compuesto.
  - Tantos equivalentes en capitalización compuesta.

4. Gestión y análisis de las operaciones bancarias de pasivo.

- Las operaciones bancarias de pasivo.
  - Características.
- Los depósitos a la vista.
  - Descripción.
  - Tipos.
  - Requisitos para su apertura.
- Las libretas o cuentas de ahorro.
  - Características.
  - Tipos: indistintas, conjuntas, de ahorro vinculado.
- Las cuentas corrientes.
  - Características.
  - Tipos: conjuntas, indistintas, supercuentas.
  - Liquidación.

cve: BOE-A-2011-9930

- Los depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo.
  - Descripción.
  - Modalidades.
  - Tratamiento fiscal.

5. Gestión y análisis de productos de inversión patrimonial y previsional y otros servicios bancarios.

- Las sociedades gestoras.
  - Descripción.
  - Funciones.
- Las entidades depositarias.
  - Descripción.
  - Objetivos.
- Fondos de inversión.
  - Características.
  - Finalidad.
  - Ventajas.
  - Tipos: renta fija, variable, mixta.
  - Tratamiento fiscal.
- Planes y fondos de pensiones.
  - Características.
  - Intervinientes.
  - Tipos.
  - Tratamiento fiscal.
- Títulos de renta fija.
  - Descripción.
  - Características.
  - Valor de los títulos.
  - Rentabilidad.
- Los fondos públicos.
  - Características.
  - Clasificación.
- Los fondos privados.
  - Características.
  - Clasificación.
- Títulos de renta variable.
  - Descripción.
  - Características.
  - Las acciones: características, tipos, valor y rentabilidad.
  - Tratamiento fiscal.
- Los seguros.
  - Características.
  - Clases: daños y personas.
- Domiciliaciones bancarias.
  - Descripción.
  - Clases: efectos, recibos, nóminas, pensiones.
- Emisión de tarjetas.
  - Tarjetas de débito.
  - Tarjetas de crédito.
  - El monedero electrónico.
- Gestión de cobro de efectos.
  - Características.
- Cajas de alquiler.
  - Características.
- Servicio de depósito y administración de títulos.

cve: BOE-A-2011-9930

– Otros servicios: pago de impuestos, cheques de viaje, asesoramiento fiscal, pago de multas.
– Comisiones bancarias.
  • Características.
  • Clases.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo.

Código: UF0525.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de activo.

CE1.1 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.

CE1.2 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.

C2: Analizar la viabilidad de las diferentes operaciones de financiación manejando la información necesaria.

CE2.1 Describir los principales instrumentos de financiación.

CE2.2 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas más utilizados.

CE2.3 Reconocer los agentes que intervienen en las operaciones de financiación.

CE2.4 Descripción de las bases de datos disponibles para el análisis de riesgo respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

CE2.5 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.

C3: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.1 Explicar la composición del activo y del pasivo del balance de una organización.
CE3.2 Explicar la composición de la cuenta de resultados de una organización.
CE3.3 Explicar el contenido del balance de una organización.
CE3.4 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.
CE3.5 Definir los siguientes conceptos correctamente:
– Fondo de maniobra.
– «Cash-flow» financiero.
– Período medio de maduración.
– Punto muerto o umbral de rentabilidad.
– Apalancamiento financiero.
CE3.6 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.

Contenidos

1. **Procedimientos de cálculo financiero básico aplicable a los productos financieros de activo.**
   – Actualización simple:
     • El descuento comercial.
     • El descuento matemático.
   – Actualización compuesta:
     • El descuento compuesto.
   – Rentas constantes, variables y fraccionadas:
     • Descripción.
     • Variables que intervienen.

2. **Gestión y análisis de las operaciones bancarias de activo.**
   – Las operaciones bancarias de activo.
     • Características.
   – Los préstamos.
     • Elementos.
     • Variables en una operación de préstamo.
     • Clases.
     • Factores que influyen en la concesión.
     • Métodos de amortización de préstamos.
     • Tratamiento fiscal.
   – Los créditos.
     • Características.
     • El crédito en cuenta corriente.
   – La garantía crediticia:
     • Garantía personal.
     • Garantía real.
   – El aval bancario.
     • Descripción.
     • Formalización.

cve: BOE-A-2011-9930

- La remesa de efectos.
  - Características.
  - Liquidación.
- El arrendamiento financiero o leasing.
  - Características.
  - Elementos.
  - Personas que intervienen.
  - Modalidades.
  - Variables en una operación de leasing.
  - Coste leasing.
- El Renting.
  - Características.
  - Personas que intervienen.
- El Factoring.
  - Descripción.
  - Intervinientes.
  - Modalidades: con recurso y sin recurso.
- El Confirming.
  - Descripción.
  - Características.
  - Clases: con financiamiento y simple.
- Los empréstitos.
  - Descripción.
  - Elementos.
  - Variables de un empréstito.
  - Clases: pago periódico de intereses, pago acumulado de intereses.

3. Aplicaciones informáticas de gestión bancaria.

- Hojas de cálculo financiero:
  - Funciones financieras aplicadas a productos de activo.
  - Cuadros de amortización de préstamos.
  - Representaciones gráficas de datos.
- Aplicaciones de gestión de créditos:
  - Credit scoring.
- Simuladores de cálculo financiero
- Internet.
  - Las direcciones web.
  - El navegador.
- Normativa de seguridad y medioambiente en el uso de material informático.

4. Análisis e interpretación de los estados financieros contables.

- Masas Patrimoniales:
  - Activo: corriente y no corriente.
  - Patrimonio Neto.
  - Pasivo: corriente y no corriente.
- El balance.
  - Composición.
  - Modelo normal.
  - Modelo abreviado.
- Las cuentas de gestión.
  - Cuentas de ingresos.
  - Cuentas de gastos.
- La cuenta de pérdidas y ganancias.
  - Composición.
  - Modelo normal.

cve: BOE-A-2011-9930

- Modelo abreviado.

– Instrumentos de análisis:
  - Fondo de Maniobra.
  - Cash-Flow.
  - Período medio de maduración.
  - Punto muerto o umbral de rentabilidad.
  - Apalancamiento financiero.
  - Ratios.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios.

Código: UF0526.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP4, RP5 y RP6.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas.

CE1.1 Explicar los distintos criterios de segmentación y clasificación de clientes que habitualmente se utilizan en el sector financiero.

CE1.2 Relacionar la segmentación de clientes con los distintos productos de las entidades financieras para su comercialización.

CE1.3 Ordenar y clasificar la información de distintas entidades financieras especificando las ventajas comparativas.

CE1.4 Identificar las principales utilidades de una aplicación de gestión comercial de clientes y la legislación que regula la protección de datos.

CE1.5 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.

CE1.6 Identificar los productos de venta cruzada que habitualmente se produce en los distintos tipos de operaciones financieras.

CE1.7 Explicar los procedimientos de seguimiento de clientes y control postventa que habitualmente se realizan en las entidades financieras.

CE1.8 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.

C2: Aplicar las técnicas adecuadas al asesoramiento y contratación de productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización.

CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de asesoramiento, venta y fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 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.
CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente financiero.
CE2.4 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio financiero en el asesoramiento.
CE2.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.
CE2.6 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.
CE2.7 Definir criterios de calidad que se aplican en las relaciones con clientes en las entidades financieras.
CE2.8 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.
CE2.9 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.
CE2.10 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.
CE2.11 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.

C3: Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso a las entidades financieras.
CE3.1 Identificar las diferentes canales alternativos de uso.
CE3.2 Describir las comisiones y gastos de los distintos canales alternativos.
CE3.3 Comparar las ventajas de las tarjetas de débito frente a las tarjetas de crédito y viceversa.
CE3.4 Analizar las páginas web de las principales entidades financieras españolas, comparando las funcionalidades disponibles en cada una de ellas.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 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.

Contenidos

1. Marketing financiero y relacional.
– Marketing financiero:
  • Elementos.
  • Principios.
  • Características.
  • Aspectos a analizar en un plan de marketing.
  • Ventajas de un plan de marketing.
  • Fases de un plan de marketing.
  • Estructura de un plan de marketing.
  • Elaboradores del plan de marketing.
– Análisis del cliente.
  • Fuentes de información.
– La segmentación de clientes.
  • Fines de la segmentación.
  • Clasificación de los clientes.
  • Beneficios de la segmentación.
  • Fases del proceso de segmentación.
  • Criterios de segmentación.
– Fidelización de clientes.
  • Elementos.
  • Factores.
  • Estrategias.
  • Técnicas de fidelización.
  • Plan de fidelización.
  • Herramientas de gestión de relación con clientes-CRM.
– Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.
  • Factores.

2. Comercialización de productos y servicios financieros.
– El comercial de las entidades financieras:
  • Características.
  • Funciones.
  • Cualidades.
  • El modelo de actuación.
– Técnicas básicas de comercialización:
  • La venta cruzada.
  • La detección de nichos de mercado.
  • Las ofertas comerciales.
– La atención al cliente.
  • Principios.
  • Objetivos.
  • La actitud de servicio ante el cliente.
  • La atención telefónica.
  • Técnicas de presentación del producto.
  • Tratamiento de consultas: mensajes y actitudes.
– Protección a la clientela.
  • Transparencia de las operaciones.
  • Derechos del cliente.

cve: BOE-A-2011-9930

3. Canales alternativos de comercialización de productos y servicios bancarios.

– Intranet y extranet.
  • Descripción.
– La Banca telefónica.
  • Características.
  • Funcionamiento.
  • Tipos de operaciones.
– La Banca por internet.
  • Funcionalidad.
  • Ventajas e inconvenientes.
– La Banca electrónica.
  • Características.
  • Funcionalidad.
– Televisión interactiva.
  • Características.
  • Ventajas.
– El ticketing.
  • Características.
  • Ventajas.
– Puestos de autoservicio.
  • Características.
  • Tipos.
  • Ventajas.
  • Funcionalidad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0524	80	70
Unidad formativa 2 – UF0525	70	60
Unidad formativa 3 – UF0526	50	30

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se deben programar de manera secuenciada.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Gestión administrativa de caja.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0990_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0990_3 Gestionar y controlar las operaciones de caja.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión y control administrativo de las operaciones de caja.

Código: UF0527.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP4 y RP5.

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 cumplimentación 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:

cve: BOE-A-2011-9930

– 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: 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.

CE3.1 Explicar las variables que intervienen en el cálculo de las distintas comisiones bancarias.

CE3.2 Describir y explicar los procedimientos de liquidación de cuentas corrientes correctamente.

CE3.3 Explicar los conceptos de equivalencia financiera, vencimiento común y vencimiento medio correctamente.

CE3.4 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.

C4: Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria en las operaciones de caja, a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.

CE4.1 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

CE4.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

– Registrar las operaciones de caja propuestas.

CE4.3 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

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: divisor y multiplicador fijo.
   – 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.
   – El tanto nominal y tanto efectivo (TAE).

cve: BOE-A-2011-9930

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 cuadre de caja.
- La moneda extranjera.
  - La divisa.
  - Tipos de divisas.
  - 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.

- Blanqueo de capitales.
  - Definición.
  - Riesgos.
  - Consecuencias.
  - Fases del proceso.
  - Los paraísos fiscales.
  - Lucha contra el blanqueo.
- Sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales.
  - Definición.
  - Clases.
  - Obligaciones.
- Identificación de clientes.
  - Evaluación del riesgo.
  - Obligaciones generales de identificación.
  - Excepciones a la identificación.
  - 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. Aplicaciones informáticas de gestión financiera en Banca.

- Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera.
- Aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera.
- Requisitos de instalación.
- Prestaciones, funciones y procedimientos.
- Cajeros automáticos.
  - Finalidad.
- Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras.

Código: UF0528.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar desde el punto de vista contable, la información representada en los documentos-justificantes de las operaciones económico-financieras que afecten al patrimonio empresarial.

CE1.1 Identificar los elementos patrimoniales reflejados en los documentos justificativos, clasificándolos en masas patrimoniales y relacionándolos con su función en la actividad empresarial.

CE1.2 Identificar los diferentes conceptos de ingresos y gastos reflejados en los documentos justificativos, su naturaleza y su relación con la actividad empresarial.

CE1.3 Describir correctamente los diferentes tipos de documentos mercantiles y fiscales e indicar la clase de operación que representan.

CE1.4 Explicar la información relevante para la contabilidad representada en los documentos mercantiles.

C2: Interpretar correctamente 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 empresariales.

CE2.2 Identificar los tipos de cuentas y los convenios de cargo y abono de cada uno.

CE2.3 Explicar el método de contabilización por partida doble.

CE2.4 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.

C3: Elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Nuevo Plan General Contable.

CE3.1 Distinguir las fases del proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo y precisar la función de cada una.

CE3.2 Interpretar las prescripciones legales que regulan la legalización de la documentación contable.

CE3.3 Interpretar la función del Nuevo Plan General Contable y en el marco de la legislación mercantil española y de las directivas de la Unión Europea.

CE3.4 Explicar la función de periodificación contable.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 Interpretar la estructura del Nuevo Plan General Contable y distinguir los apartados de obligado cumplimiento.
CE3.6 Explicar los principios contables y las normas de valoración establecidos en el Nuevo Plan General Contable y las principales diferencias con las establecidas para las entidades financieras por el Banco de España.
CE3.7 Explicar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos, subgrupos y cuentas principales del Nuevo Plan General Contable.
CE3.8 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.
CE3.9 Explicar la estructura de las Cuentas Anuales comparándolas con las de una entidad de crédito y, precisar las diferencias y relaciones entre sus diferentes epígrafes.
CE3.10 Explicar el contenido de rentabilidad por cliente en una entidad de crédito y el procedimiento de obtención de la misma.
CE3.11 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 Nuevo 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 las cuentas anuales aplicando los criterios del Nuevo Plan General Contable.
– Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.

C4: Obtener los resultados adecuados de la operativa bancaria en la gestión contable a través de la correcta utilización de las aplicaciones informáticas de banca.
CE4.1 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.
CE4.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:
– Obtener el balance y la cuenta de resultados de oficina.

Contenidos

1. Metodología e interpretación contable.
- La contabilidad.
  - Finalidad.
  - Características.
  - Usuarios.
  - Clasificación.
- Teoría del patrimonio.
  - El patrimonio.
  - Elementos patrimoniales.
  - Masas patrimoniales.
- Teoría de las cuentas.
  - Clases.
  - Funcionamiento.
  - Descripción del método por partida doble.
  - Cargar y abonar.
  - Saldo de las cuentas.
- Análisis de la estructura de la empresa.
  - Estructura económica y financiera.
  - Balance.

cve: BOE-A-2011-9930

- Análisis de la gestión de la empresa.
  - Resultado de la empresa.
  - Cuenta de pérdidas y ganancias.
- El ciclo contable.
  - Descripción.
  - Apertura.
  - Diario.
  - Mayor.
  - Balances de comprobación.
  - Asientos de regularización y cierre.
  - Cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria.
- Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable.
  - Documentos-justificantes mercantiles tipo: facturas, recibos, extractos bancarios, cheques, letras, nóminas, seguros sociales.
  - Libros contables obligatorios y auxiliares.
- Organización y archivo de los documentos mercantiles.
  - Codificación de los documentos.
  - Sistema de clasificación de los documentos.
- Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.
  - Legalización de los libros contables.
  - Conservación de los libros.
- Normalización contable.
- El Nuevo Plan General de Contabilidad.
  - Marco Conceptual de la Contabilidad.
  - Normas de registro y valoración.
  - Cuentas anuales.
  - Cuadro de cuentas.
  - Definiciones y relaciones contables.

2. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras.

- Balance de entidades de crédito.
  - Estructura.
- 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.

cve: BOE-A-2011-9930

- 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.

3. Aplicaciones informáticas de gestión contable en entidades financieras.

– Aplicaciones de gestión contable:
- Requisitos de la instalación.
- Prestaciones, funciones y procedimientos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0527	50	40
Unidad formativa 2 – UF0528	70	60

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0991_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0991_3 Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Duración: 120 horas.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros.

Código: UF0529.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2.

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar sugerencias y consultas, 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, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas.

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:

– 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 en operaciones financieras.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.
CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.
CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, 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.
– 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.
– Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

Contenidos

1. Protección del consumidor y usuario de 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.
  • Local.
– Servicios de atención al cliente.
  • Defensor del cliente.
  • 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. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero.
– 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. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.
– Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
– Procesos de comunicación.
  • Interpersonal.
  • Telefónica.
  • Escrita.
– Tratamiento al cliente.
  • Personas versus problemas.
  • Percepción-emoción-comunicación.

cve: BOE-A-2011-9930

– Habilidades personales y sociales.
  • Lenguaje.
  • Escucha activa.
  • Empatía.
  • Asertividad.
  • Feed-back.
– Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Código: UF0530.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.

C1: 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.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 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.

CE1.5 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.

C2: 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.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.
CE2.4 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.
CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:
– 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.
CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.
CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.
CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

Contenidos:

1. **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.
   - Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
     - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
     - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
     - 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.

2. **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.

cve: BOE-A-2011-9930

– Evaluación y control del servicio.
  • Métodos de evaluación.
  • Medidas correctoras.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0529	70	30
Unidad formativa 2 – UF0530	50	40

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Código: MF0992_3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0992_3 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 telemáticas 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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 contenido de los documentos.
– Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

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.
     • 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.
     • Telefónica.
     • Consiguientes aspectos fonológicos.

cve: BOE-A-2011-9930

- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - 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.
  - Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.
  - Fórmulas comunicativas –formales e informales.
  - Expresión de disculpas.
  - Intenciones.
  - 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 de documentación.
  - 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 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.
  - Telefónico.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - 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.
  - Adecuación al lenguaje no verbal.

cve: BOE-A-2011-9930

- 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.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo formativo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0992_3	90	80

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: Ofimática.

Código: MF0233_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Duración: 190 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico.

Código: UF0319.

Duración: 30 horas.

cve: BOE-A-2011-9930

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 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 su equipo 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 qué 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 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

CE2.6 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.
– 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.
– Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
– 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 de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 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.

CE3.2 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.

CE3.3 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.

CE3.4 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.
– Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 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.
– Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

Contenidos

1. Introducción al ordenador (hardware, software).
– Hardware.
  • Tipología y clasificaciones.
  • Arquitectura de un equipo informático básico.
  • Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
  • Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
– Software.
  • Definición y tipos de Software.
  • Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales.
– Sistema operativo.
– Interface.
  • Partes de entorno de trabajo.
  • Desplazamiento por el entorno de trabajo.
  • Configuración del entorno de trabajo.
– Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
  • Definición.
  • Creación
  • Acción de renombrar.
  • Acción de abrir.
  • Acción de copiar.
  • Acción de mover.
  • Eliminación
– Ficheros, operaciones con ellos.
  • Definición.
  • Crear.
  • Acción de renombrar.
  • Acción de abrir.
  • Guardado.
  • Acción de copiar.
  • Acción de mover.
  • Eliminación
– Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo
– Exploración/navegación por el sistema operativo.
– Configuración de elementos del sistema operativo.
– Utilización de cuentas de usuario.
– Creación de Backup.
– Soportes para la realización de un Backup.
– Realización de operaciones básicas en un entorno de red.
  • Acceso.
  • Búsqueda de recursos de red.
  • Operaciones con recursos de red.

cve: BOE-A-2011-9930

3. Introducción a la búsqueda de información en Internet.

- Qué es Internet.
- Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
- Historia de Internet.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a Internet.
  - Proveedores.
  - Tipos.
  - Software.
- Seguridad y ética en Internet.
  - Ética.
  - Seguridad.
  - Contenidos.

4. Navegación por la World Wide Web.

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- Cookies.
- Niveles de seguridad.

5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información.

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico.
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje.
  - Lectura del correo.
  - Respuesta del correo.
  - Organización de mensajes.
  - Impresión de correos.
  - Libreta de direcciones.
  - Filtrado de mensajes.
- Correo Web.

6. Transferencia de ficheros FTP.

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.

Código: UF0320.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 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.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- 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.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de trascripción.
- 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 como, 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.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.
– Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 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.
– Construir 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.

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.**
   – Entrada y salida del programa.
   – Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
   – Ventana de documento.
   – Barra de estado.
   – Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
   – Barra de herramientas Estándar.

2. **Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.**
   – Generalidades.
   – Modo Insertar texto.
   – Modo de sobrescribir.
   – Borrado de un carácter.
   – Desplazamiento del cursor.
   – Diferentes modos de seleccionar texto.
   – Opciones de copiar y pegar.
   – Uso y particularidades del portapapeles.
   – Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc.).
   – Inserción de fecha y hora
   – Deshacer y rehacer los últimos cambios.

3. **Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.**
   – Creación de un nuevo documento.
   – Apertura de un documento ya existente.
   – Guardado de los cambios realizados en un documento.
   – Duplicación un documento con guardar como.
   – Cierre de un documento.
   – Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones
   – Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

cve: BOE-A-2011-9930

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.**
   - Fuente.
     - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
     - Espaciado entre caracteres.
     - Cambio de mayúsculas a minúsculas
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Párrafo.
     - Alineación de párrafos.
     - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
     - Espaciado de párrafos y líneas.
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Bordes y sombreados.
     - Bordes de párrafo y texto.
     - Sombreado de párrafo y texto.
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Numeración y viñetas.
     - Viñetas.
     - Listas numeradas.
     - Esquema numerado.
   - Tabulaciones.
     - Tipos de tabulaciones.
     - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
     - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.

5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.**
   - Configuración de página.
     - Márgenes.
     - Orientación de página
     - Tamaño de papel.
     - Diseño de página.
     - Uso de la regla para cambiar márgenes.
   - Visualización del documento.
     - Modos de visualizar un documento.
     - Zoom.
     - Vista preliminar.
   - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
   - Numeración de páginas.
     - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
     - Eliminación de la numeración.
     - Cambiando el formato del número de páginas.
   - Bordes de página.
   - Inserción de saltos de página y de sección.
   - Inserción de columnas periodísticas.
     - Creación de columnas con distintos estilos.
     - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
   - Inserción de Notas al pie y al final.

6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de é.**
   - Inserción o creación de tablas en un documento
   - Edición dentro de una tabla.
   - Movimiento dentro de una tabla.

cve: BOE-A-2011-9930

- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
- Modificando el tamaño de filas y columnas.
- Modificando los márgenes de las celdas
- Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
- Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
- Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).

7. **Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.**
   - Selección del idioma.
   - Corrección mientras se escribe.
   - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
   - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
   - Opciones de Ortografía y gramática.
   - Uso del diccionario personalizado.
   - Autocorrección.
   - Sinónimos.
   - Traductor.

8. **Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas.**
   - Impresión (opciones al imprimir).
   - Configuración de la impresora.

9. **Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.**
   - Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
   - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
   - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
   - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.

10. **Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.**
    - Desde un archivo.
    - Empleando imágenes prediseñadas.
    - Utilizando el portapapeles.
    - Ajuste de imágenes con el texto.
    - Mejoras de imágenes.
    - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
    - Cuadros de texto, inserción y modificación.
    - Inserción de WordArt.

11. **Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.**
    - Estilos estándar.
    - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

cve: BOE-A-2011-9930

12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación.
- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.

13. Trabajo con documentos largos.
- Creación de tablas de contenidos e índices.
- Referencias cruzadas.
- Títulos numerados.
- Documentos maestros y subdocumentos.

14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar.
- Con hojas de cálculo.
- Con bases de datos.
- Con gráficos.
- Con presentaciones.

15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos
- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de un documento.
- Comparación de documentos.
- Protección de todo o parte de un documento.

16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo.

Código: UF0321.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar 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.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 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 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.

cve: BOE-A-2011-9930

- 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 diagramas 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 ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.**
   - Instalación e inicio de la aplicación.
   - Configuración de la aplicación.
   - Entrada y salida del programa.
   - Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc).

2. **Desplazamiento por la hoja de cálculo.**
   - Mediante teclado.
   - Mediante ratón.
   - Grandes desplazamientos.
   - Barras de desplazamiento.

3. **Introducción de datos en la hoja de cálculo.**
   - Tipos de datos:
     - Numéricos.
     - Alfanuméricos.
     - Fecha/hora.
     - Fórmulas.
     - Funciones.

cve: BOE-A-2011-9930

4. Edición y modificación de la hoja de cálculo.
- Selección de la hoja de cálculo:
  - Rangos.
  - Columnas.
  - Filas.
  - Hojas.
- Modificación de datos:
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas ce cálculo.
- Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.

5. Almacenamiento y recuperación de un libro.
- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una duplica de un libro.
- Cerrado de un libro.

6. Operaciones con rangos.
- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo
- Formato de celda:
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

8. Fórmulas.
- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos.
- Resolución de errores en las fórmulas.
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

cve: BOE-A-2011-9930

9. Funciones.
- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo.
- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo
- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

12. Impresión.
- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página.
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar.
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

13. Trabajo con datos.
- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos
- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.
- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

16. Plantillas y macros.
- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales.

Código: UF0322.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución:

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional:

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

cve: BOE-A-2011-9930

– Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
– Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
– Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
– Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
– Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 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.

CE1.20 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.

Contenidos

1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.
– Qué es una base de datos.
– Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
– La ventana de la aplicación de base de datos.
– Elementos básicos de la base de datos.
  • Tablas.
  • Vistas o Consultas.
  • Formularios.
  • Informes o reports.
– Distintas formas de creación una base de datos.
– Apertura de una base de datos.
– Guardado de una base de datos.
– Cierre de una base de datos.
– Copia de seguridad de la base de datos.
– Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

2. Creación e inserción de datos en tablas.
– Concepto de registros y campos.
– Distintas formas de creación de tablas.
  • Elementos de una tabla.
  • Propiedades de los campos.
– Introducción de datos en la tabla.
– Movimientos por los campos y registros de una tabla.
– Eliminación de registros de una tabla.
– Modificación de registros de una tabla.
– Copiado y movimiento de datos.
– Búsqueda y reemplazado de datos.

cve: BOE-A-2011-9930

- Creación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Creación de índices en campos.

3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.
- Modificación del diseño de una tabla.
- Cambio del nombre de una tabla.
- Eliminación de una tabla.
- Copiado de una tabla.
- Exportación una tabla a otra base de datos.
- Importación de tablas de otra base de datos.
- Creación de relaciones entre tablas.
  - Concepto del campo clave principal.
  - Tipos de relaciones entre tablas.

4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.
- Creación de una consulta.
- Tipos de consulta.
  - Selección de registros de tablas.
  - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
- Guardado de una consulta.
- Ejecución de una consulta.
- Impresión de resultados de la consulta.
- Apertura de una consulta.
- Modificación de los criterios de consulta.
- Eliminación de una consulta.

5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.
- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
- Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subformularios.
- Almacenado de formularios.
- Modificación de formularios.
- Eliminación de formularios.
- Impresión de formularios.
- Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

6. Creación de informes o *reports* para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.
- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
- Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subinformes.
- Almacenado de informes.
- Modificación de informes.
- Eliminación de informes.
- Impresión de informes.
- Inserción de imágenes y gráficos en informes.
- Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 5

Denominación: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información.

Código: UF0323.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir 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).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE2.2 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- 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).

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.
– Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE2.3 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 en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

Contenidos

1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones.
– La imagen corporativa de una empresa.
  • Importancia.
  • Respeto por las normas de estilo de la organización.
– Diseño de las presentaciones.
  • Claridad en la información.
  • La persuasión en la transmisión de la idea.
– Evaluación de los resultados.
– Organización y archivo de las presentaciones.
  • Confidencialidad de la información.
– Entrega del trabajo realizado.

2. Introducción y conceptos generales.
– Ejecución de la aplicación para presentaciones.
– Salida de la aplicación para presentaciones.
– Creación de una presentación.
– Grabación de una presentación.
– Cierre de una presentación.
– Apertura de una presentación.
– Estructura de la pantalla
– Las vistas de la aplicación para presentaciones.
  • Normal.
  • Clasificador de diapositivas.
  • Esquema.

3. Acciones con diapositivas.
– Inserción de nueva diapositiva.
– Eliminación de diapositivas.
– Duplicación de diapositivas
– Ordenación de diapositivas.

cve: BOE-A-2011-9930

4. Trabajo con objetos.
- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos.
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos.
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas.
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos.
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes.
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos.
  - Creación de gráficos.
- Diagramas.
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- Word Art o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas.
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

5. Documentación de la presentación.
- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

6. Diseños o Estilos de Presentación.
- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes.
- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.

cve: BOE-A-2011-9930

– Opciones de impresión.

8. **Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.**
   – Animación de elementos.
   – Transición de diapositivas.
   – Intervalos de tiempo.
   – Configuración de la presentación.
      • Presentación con orador.
      • Presentación en exposición.
      • Presentaciones personalizadas.
   – Conexión a un proyector y configuración.
   – Ensayo de la presentación.
   – Proyección de la presentación.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0319	30	30
Unidad formativa 2 – UF0320	30	30
Unidad formativa 3 – UF0321	50	45
Unidad formativa 4 – UF0322	50	45
Unidad formativa 5 – UF0323	30	30

Secuencia:

Para el acceso a las unidades formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la unidad formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Código: MP0114.

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones de asesoramiento, comercialización y contratación de productos y servicios financieros con los clientes de entidades bancarias, a través de las diferentes herramientas informáticas y los canales de comercialización.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.1 Transmitir la información de manera oral y/o escrita al cliente de forma clara y precisa.

CE1.2 Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.

CE1.3 Participar en las operaciones de identificación del cliente, 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.

CE1.4 Participar en el asesoramiento de productos y servicios financieros a los clientes, explicando con claridad las características, ventajas, desventajas y efectos fiscales de los mismos, a través de los diferentes canales de comercialización.

CE1.5 Colaborar en la fidelización de clientes mediante la elaboración de 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.

C2: Realizar operaciones de caja y elaborar la información relativa al sistema de cuentas de una entidad financiera tipo, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Nuevo Plan General Contable.

CE2.1 Colaborar en la realización de operaciones bancarias a través de cajeros automáticos.

CE2.2 Verificar la forma de realizar operaciones de efectivo, de cambio de divisa, e identificar las posibles situaciones de fraude.

CE2.3 Participar en la contabilización de operaciones de caja, registrando los asientos según los principios y normas de valoración del Nuevo Plan General Contable, a través de las aplicaciones informáticas de banca.

C3: Analizar las distintas alternativas de inversión patrimonial y previsión, servicios bancarios y tipología de seguros, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE3.1 En un entorno real de trabajo, 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 las alternativas 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.

C4: Atender a clientes presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, con el objetivo de:

CE4.1 Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

CE4.2 Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente, creando un clima de confianza con él, utilizando adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.

CE4.3 Colaborar en la orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.

CE4.4 Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

CE4.5 A partir de una situación de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

cve: BOE-A-2011-9930

– Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
– Proponer las actitudes objetivas a adoptar que faciliten el acuerdo entre las partes.
– Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.
– Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

C5: 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.

CE5.1 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.

CE5.2 Interpretar conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE5.3 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.

CE5.4 A partir de solicitudes 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.

CE5.5 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE5.6 Interpretar con autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, en lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas o resumiendo los puntos más relevantes.

CE5.7 Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica en todo tipo de soporte.

CE5.8 Atender las posibles incidencias o reclamaciones en lengua extranjera de clientes interpretando de forma correcta la información y actuando de forma adecuada en cada situación.

C6: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación, correo y agenda electrónicos en procesos–tipo de organización, recepción, emisión y registro de información.

CE6.1 Organizar la información, utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo.

CE6.2 Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las necesidades de la oficina, nombrar o renombrar los archivos y crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE6.3 Realizar cotidianamente según los procedimientos internos de emisión–recepción de correspondencia e información de una organización, abriendo correo, comprobando entrega del mensaje, insertar destinatarios y adjuntar archivos requeridos.

cve: BOE-A-2011-9930

C7: Elaborar documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza utilizando las funciones de las aplicaciones de procesadores de textos, hojas de cálculo y presentaciones gráficas adecuadas.

CE7.1 Identificar y utilizar las prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo y presentaciones gráficas.

CE7.2 En distintas situaciones de petición de 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 eligiendo y utilizando los medios de presentación de la documentación más adecuados de forma integrada y conveniente y consiguiendo una presentación correcta a la naturaleza del documento.

C8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Gestión comercial de productos y servicios financieros.

– Segmentación de clientes.
– Fidelización de clientes.
– Aplicación de técnicas de venta y asesoramiento.

2. Análisis de productos de inversión patrimonial y previsional.

– Obtención de información de todos los productos de inversión patrimonial y previsional.
– Análisis del tratamiento fiscal de las diferentes inversiones.
– Análisis de las alternativas más recomendables para el cliente.
– Información periódica al cliente de la evolución de sus inversiones.

3. Gestión administrativa de las operaciones de caja.

– Utilización y mantenimiento del cajero automático.
– Registro de operaciones de efectivo.
– Utilización de soportes documentales en las operaciones de efectivo.
– Identificación de operaciones de fraude.
– Realización de cambio de divisas.

4. Gestión contable en aplicaciones informáticas de banca.

– Aplicación del Nuevo Plan General Contable.
– Registro de los asientos.
– Obtención del Mayor.
– Obtención de los Balances de Comprobación.
– Registro de los asientos de regularización y cierre.
– Obtención de la cuenta de resultados y del Balance de situación.
– Atención al cliente, tramitación de consultas.
– Técnicas de atención al cliente.
– Argumentación comercial de productos y servicios financieros.

cve: BOE-A-2011-9930

– Redacción de documentos.
– Quejas y reclamaciones
– Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones.
– Cláusulas especiales.
– Argumentación de informes y documentos.
– Manejo de situaciones conflictivas.

5. **Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades de comercialización de productos y servicios financieros.**
   – Recepción y atención de visitas en lengua extranjera, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
   – Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.
   – Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.
   – Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.

6. **Ofimática.**
   – Obtención de la Documentación: Internet. Intranet.
   – Presentación de Documentación: Escritas. Gráficas. Animadas.
   – Emisión y Recepción de Documentación: Correo Electrónico. Páginas Web.
   – Revisión y Corrección del Proceso Informático: Implicaciones. Seguridad. Confidencialidad. Destrucción de Archivos.

7. **Integración y comunicación en el centro de trabajo.**
   – Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   – Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   – Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   – Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   – Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   – Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
   – Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección de medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0989_3: Asesoramiento y gestión de productos y servicios financieros.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0990_3: Gestión administrativa de caja.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación

MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros.	• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente.
	• Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria:
	  • Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente.
	  • Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos.
	• Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.
		2 años	Imprescindible acreditación

MF0233_2: Ofimática.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones	2 años	4 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 15 alumnos	Superficie m² 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5
Aula técnica de gestión e idiomas	X	X	X	X	X

cve: BOE-A-2011-9930

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	– Equipos audiovisuales. – PCS instalados en red, cañón de proyección e Internet. – Software específico de la especialidad. – Pizarras para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para formador. – Mesas y sillas para alumnos. – Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma. – Reproductores y grabadores de sonido. – Diccionarios bilingües.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

ANEXO V

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.

Código: ADGG0308.

Familia profesional: Administración y Gestión.

Área profesional: Gestión de la Información y Comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Cualificación profesional de referencia:

ADG310_3. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas (RD 107/2008, de 1 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

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.

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 relacionados:

3613.1039 Técnicos/as administrativos/as, en general.
3613.1020 Secretarios/as, en general.
3613.1020 Asistentes de despachos y oficinas.
4223.1017 Empleados/as administrativo servicios de personal.
4223.1017 Secretarias/os en departamentos de Recursos Humanos.
3612.1018 Asistentes jurídico-legales.

Duración de la formación asociada: 750 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0982_3: (Transversal) Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (80horas).
MF0986_3: (Transversal) Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (140 horas).
- UF0327: Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto (60 horas).
- UF0328: Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos (40 horas).
- UF0329: Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas (40 horas).

MF0987_3: (Transversal) Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas).

cve: BOE-A-2011-9930

- UF0347 Sistemas de archivo y clasificación de documentos (30 horas).
- UF0348 Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos (90 horas).

MF0988_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial (150 horas).

- UF0522: Marco organizativo y normativo de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea (70 horas).
- UF0523: Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa (80 horas).

MF0980_2: (Transversal) Gestión auxiliar de personal (90 horas).

MF0979_2: (Transversal) Gestión operativa de tesorería (90 horas).

MP0113: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas (80 horas).

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contexto profesional

Medios de producción
Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, programas de edición de imágenes, herramientas de traducción, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, 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

Denominación: 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

cve: BOE-A-2011-9930

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 de 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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, organizadamente presentada 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

Denominación: 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 cuánto 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,

cve: BOE-A-2011-9930

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 derivados 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 uniformidad 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 uniformidad, 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 contienen 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 la 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

Denominación: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas.

Nivel: 3.

Código: UC0988_3.

cve: BOE-A-2011-9930

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 requieren 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 Registro 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 autentificación 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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

cve: BOE-A-2011-9930

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. Archivadores 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

cve: BOE-A-2011-9930

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

Denominación: Efectuar las actividades de apoyo 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 –tablones 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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
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

Denominación: 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 puntean 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

cve: BOE-A-2011-9930

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.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.

Código: MF0982_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0982_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Duración: 80 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, autocrático, 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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: 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.

CE2.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE2.3 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.

CE2.4 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.

CE2.5 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.

CE2.6 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.

CE2.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C3: 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.

CE3.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE3.2 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.

CE3.3 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.

CE3.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 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.
CE3.6 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.
CE3.7 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.
CE3.8 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.
– 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.

C4: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información –interna y externa–, de organizaciones tipo del entorno profesional.
CE4.1 Identificar los instrumentos internos –publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras– y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización –buzón de sugerencias, tablones de anuncios, otras.
CE4.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.
CE4.3 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.
CE4.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.
CE4.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.
CE4.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
CE4.7 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.

C5: 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.
CE5.1 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE5.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos –diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros.

CE5.3 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.

CE5.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE5.5 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.

CE5.6 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.

CE5.7 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.

CE5.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE6.3 Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

CE6.4 Analizar, a partir de caso 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 atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE7.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros.

CE7.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE7.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE7.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas –consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras.

CE7.5 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.

CE7.6 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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

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 intra-personales 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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones.**
   - La empresa y su organización.
     - Concepto y fines de la empresa.
     - Elementos de la empresa –tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos.
     - Las funciones de la empresa –dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos.
     - Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales.
   - La organización empresarial.
     - La organización de la empresa en la Historia.
     - Principios de organización empresarial.
     - Organización interna de las empresas. Departamentos.
     - La organización informal de la empresa.
     - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos.
     - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.
     - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora.
   - La dirección en la empresa.
     - Niveles de mando –alta dirección, media y mandos intermedios u operativos.
     - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
     - Tipos de autoridad –formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo.
     - Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
     - Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire».
     - Dirección por objetivos.
     - Adaptación de la asistencia al sistema de mando.
     - Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico.
   - Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
     - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo.
     - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo.
     - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas.
   - Funciones del servicio del secretariado.
     - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad.
     - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública.

2. **El proceso de la comunicación.**
   - El proceso de la comunicación
     - Elementos del proceso –emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente.
     - Tipos de comunicación –oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa.

cve: BOE-A-2011-9930

- La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores.
- Efectos de la comunicación.
- Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas –percepción y esquemas preconcebidos.
- Decálogo de la comunicación.

– La comunicación en la empresa. Su importancia.
- Tipos de relaciones: laborales y humanas.
- Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido.
- La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas).

3. Comunicaciones presenciales.

– Formas de comunicación oral en la empresa –conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.
– Precisión y claridad en el lenguaje:
- Realización de preguntas concretas y correctas.
- Utilización de un vocabulario concreto.
- Vicios de dicción.

– Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
- La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
- La empatía.
- La asertividad.
- La reformulación.
- El feed-back –retroalimentación.
- El carácter.
- La escucha activa. Técnicas.

– La conducción del diálogo.
- Cuestiones abiertas y cerradas.
- Cuestiones alternativas y dirigidas.
- La realización de entrevistas.

– La comunicación no verbal. Funciones.
- Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje –tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios–, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos –abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia–, la proxemia –escala de distancias–, la apariencia personal y la acogida.

– La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

4. El protocolo social.

– Normas generales de comportamiento: Saber ser –naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol–. Saber estar –cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento–. Saber funcionar –rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación.
– Presentaciones y saludos.
– Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
– Utilización de técnicas de imagen personal. –Indumentaria, elegancia y movimientos.

cve: BOE-A-2011-9930

5. Comunicaciones no presenciales.

- Normas generales.
  - Pautas de realización –concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
  - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
  - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica.
  - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Normas específicas.
  - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
  - Internos –memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa.
  - Externos –anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas.
  - Básicos de la empresa privada –informe, certificado, instancia, denuncia, recurso.
  - Mercantiles –presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra–venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro.
  - De la Administración –informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta.
  - Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
  - La carta: presentación, clases y soportes físicos.
  - La carta comercial. Estructura –Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre–. Tipos –pedido, reclamación, publicitaria.
- La correspondencia: su importancia.
  - Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo –técnicas de mantenimiento.
  - Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío. Archivo.
  - Servicios de correos –lista, apartado de correos, telegrama, burofax.
  - Comunicaciones interiores.
  - Confidencialidad.
- Comunicaciones urgentes:
  - Coste y seguridad.
  - Medios propios y servicios externos.
- El fax. Utilización y formatos de redacción.
- El 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: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación de correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.

cve: BOE-A-2011-9930

- La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios.
- El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
- La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento.

– Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
– Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tablones de anuncios, avisos y notas internas.
– Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
  - Métodos para la eliminación de la tensión.
  - Estudio objetivo de la solución.
  - Propuesta de una solución.
  - Las cartas de reclamación.
– Legislación vigente sobre protección de datos.
  - La Constitución Española de 1978.
  - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
  - RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

6. Comunicación telefónica.

– Proceso.
– Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
– Prestaciones habituales para las empresas:
  - Agenda.
  - Desvío de llamadas.
  - Re-llamada.
  - Multi-conferencia.
  - Llamada en espera.
  - Buzón de voz o contestador.
  - Emisión de datos e imágenes.
  - Otros.
– Medios y equipos:
  - Individuales.
  - Centralitas.
  - Móviles.
  - Contestadores.
  - Grabadoras.
  - Dictáfonos.
– Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
  - Expresiones adecuadas.
– Realización de llamadas efectivas.
  - Toma de contacto.
  - Desarrollo del diálogo.
  - Cierre de la conversación.
– Recogida y transmisión de mensajes:
  - Toma de notas telefónicas.
  - Alfabeto telefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.
– Filtrado de llamadas.
– Gestión de llamadas simultáneas.
– Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

cve: BOE-A-2011-9930

- Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.

– El protocolo telefónico.
– Videoconferencia, FAQ –preguntas de uso frecuente PUF–, foros –de mensajes, de opinión, de discusión–, SMS –servicio de mensajes cortos para móviles–, grupos de noticias –comunicación a través de Internet–:
  - Uso y utilización de los mismos.
– Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos.

– El conflicto como problema en la empresa.
– Funciones del conflicto.
– Causas de los conflictos.
  - Nivel individual.
  - Nivel grupal.
– Tipos de conflictos. En función de:
  - Los contrarios.
  - De su manifestación.
  - De los medios utilizados.
  - De su utilidad.
– Agresividad humana y conflicto.
– Resolución de conflictos.
  - Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento de solución, recapitulación y evaluación posterior.
– Factores determinantes en la resolución de conflictos.
– Relación previa entre las partes.
– Naturaleza del conflicto.
– Características de las partes.
– Estimaciones de éxito.
– Prevención de conflictos.
– Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos –empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0982_3	80	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.

Código: MF0986_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia

UC0986_3 Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

Duración: 140 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.

Código: UF0327.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

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 utilización.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Recopilación de la información con procesadores de texto.**
   - Metodologías de búsqueda de información.
   - Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
   - La recuperación de la información.
     - Manejo de las herramientas de recuperación de la información.
     - Motores de búsqueda generales.
     - Motores de búsqueda especializados.
     - Pasarelas y bibliotecas virtuales.
     - Directorios y catálogos temáticos.
   - Selección, discriminación y valoración de la información.
     - Criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
   - Búsqueda de documentos.
     - Especificación de una vía de búsqueda.
     - Uso de comodines para especificar parte de un nombre de archivo.
     - Especificación de criterios de búsqueda avanzados.
     - Búsqueda de archivos en base a la información del resumen.
     - Visualización de otra información.
     - Trabajo con múltiples archivos.
   - Ética y legalidad.
     - Normas sobre propiedad intelectual.
     - Derechos de autor.
     - Protección de datos.
   - Presentación de información con tablas:
     - Creación de una tabla.
     - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
     - Importación, vinculación y exportación de tablas.
     - Edición de una tabla: movimiento entre registros, agregaciones, eliminaciones, búsquedas y reemplazos de datos, copias, cortes y pegados de datos.
     - Relaciones entre las tablas.
     - Los índices.
     - Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
     - Personalización de la vista Hoja de datos: visualización, ocultación, cambio altura de filas y columnas, desplazamiento e inmovilización.
     - Impresión de una hoja de datos.
   - Gestión de archivos y bancos de datos:
     - Creación de una base de datos.
     - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
     - Cifrado y descifrado de una base.
     - Conversión de una base de datos.
   - Grabación de archivos en distintos formatos:
     - Sólo texto.
     - Enriquecidos.
     - Web.
     - Imágenes.
     - Sonidos.
     - Videos.
   - Protección de archivos.
   - Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

cve: BOE-A-2011-9930

2. Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección.

- Composición del teclado.
  - Mayúsculas.
  - Signos ortográficos.
  - Signos numéricos.
  - Tabuladores.
- La técnica dactilográfica.
  - Línea dominante.
  - Línea inferior.
  - Línea superior.
- Configuración del teclado.
- La trascripción de textos. –Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías.
- Ergonomía postural –posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.
- El dictado. La toma de notas.
  - Volcado de voz y grabaciones.

3. Tratamiento de la información con procesadores de texto.

- El aspecto de los caracteres.
  - El tipo de letra.
  - El tamaño de letra.
  - Incorporación de efectos a las letras.
- El aspecto de un párrafo.
  - La alineación.
  - El interlineado.
  - Espacio anterior y posterior.
  - Sangrías en el texto.
  - Trabajo con tabuladores.
  - Trabajo con la regla.
  - Listas numeradas. Cambio de estilo.
  - Viñetas. Cambio de estilo.
  - Partición de palabras.
- Formato del documento.
  - Auto-formato.
  - Autocorrección. Revisión de un documento. El corrector ortográfico y gramatical. El diccionario de sinónimos. Uso de «Contar palabras».
  - Formateo de columnas: creación de columnas, cambio del número de columnas dentro de un documento, inserción de cambios de sección, creación de columnas en cada sección, cambio de anchura de las columnas con la regla, secciones de formatos.
- Aplicación de manuales de estilo:
  - Los estilos: puesta del borde a un párrafo, aplicación de un estilo a un texto, la galería de estilos, la creación de estilos basados en otros estilos y uso de auto-formato en segundo plano.
  - Diseño de una página: notas al final y al pie del documento, formatos avanzados de caracteres, marcadores –inserción y uso–, referencias cruzadas, títulos, índices, incorporación de números de página, cabeceras y creación de páginas opuestas.
  - Tablas de contenido.
  - Tablas de ilustraciones.
  - Mapa del documento.
  - Documentos maestros.
- Edición de textos:
  - Búsqueda y sustitución de textos.
  - Configuración de encabezados y pies de página.
  - Configuración de notas a pie de página en secciones diferentes de texto.

cve: BOE-A-2011-9930

- Procedimientos de trabajo inter-textual.

– Inserción en ediciones de texto de :
  - Tablas.
  - Gráficos.
  - Organigramas.
  - Rótulos.
  - Ecuaciones.
  - Objetos e imágenes.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
– Documentos profesionales:
  - Creación y uso de plantillas, y tareas automatizadas. Uso de un asistente para cartas, creación de un nuevo documento basado en una plantilla, creación de una agenda con el asistente.
  - Modo de trabajo en la modalidad de esquema: aumento y disminución de títulos, visualización de partes específicas del esquema, visualización de niveles de títulos específicos, expansión y contracción de títulos, visualización del texto independiente, traslado de bloques de texto, aplicación de la numeración de esquema, creación de una tabla de contenido.
  - Creación de un informe personalizado: el asistente para informes, creación de un informe (en columnas, tabular o justificado), creación de un autoinforme, cambiar formato predeterminado de un autoinforme, creación de un informe de etiquetas postales, e imprimir un informe.
– Creación de formularios.
  - El asistente para formularios.
  - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado.
  - Creación de formularios que incluye un sub-formulario.
  - Creación de un auto-formulario.
  - Cambio de formato predeterminado de un auto-formulario.
  - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
  - Uso de filtros en formularios: tipos de filtros, creación de filtros avanzados, guardado de un filtro como una consulta, edición y eliminación de un filtro, uso de una consulta existente como filtro.
– Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
  - Combinación de documentos. Técnicas básicas.
  - Creación de una fuente de datos. Introducción de los registros de datos.
  - Trabajo con documentos principales. Inserción de nombre de campo en el documento principal.
  - Personalización de documentos mediante campos.
  - Creación de etiquetas.
  - Asociación de una fuente de datos existente.
– Comparación y control de documentos.
– Impresión de textos:
  - Configuración de la impresora.
  - Inserción de saltos de página.
  - Reducción de la extensión de un documento.
  - Control de impresión.
  - Procedimientos de impresión de textos y archivos.
– Inter-operaciones entre aplicaciones.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos.

Código: UF0328.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, a través de gráficos, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE1.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo como son los rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.

CE1.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis como las matemáticas, predefinidas, anidadas, de pago, lógicas, estadísticas y aritméticas.

CE1.3 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 por medio de organigramas, diagramas y mapas.
- Presentar los resultados en tablas dinámicas, cuando fuera conveniente, para la mejor comprensión y síntesis de la información, analizando tendencias y realizando comparaciones visuales.

CE1.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.

CE1.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionar 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 por medio de los diferentes tipos de gráficos, utilizando el más adecuado en cada momento para realzar la presentación y la información que pretendemos significar.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. **Organización y operaciones con hojas de cálculo.**
   - Libro de trabajo y hoja de cálculo.
     - Trabajo con varias hojas en un mismo libro. Incorporación de nueva hoja, desplazamiento de hojas, borrado y cambio de nombre.
   - Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.
   - Diseño de hojas de cálculo:
     - Formato personalizado de datos.
     - Establecimiento de rangos.
   - Fórmulas y funciones:
     - Funciones matemáticas predeterminadas.
     - Introducción de funciones predefinidas complejas.
     - Empleo de funciones lógicas.
     - Referencias absolutas y relativas.
     - Conversión entre tipos de referencia.
   - 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.
   - Instalación personalizada de una hoja de cálculo.
   - 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.

2. **Técnicas de representación gráfica en documentos.**
   - Representaciones gráficas.
   - Elaboración –legibilidad, representatividad, vistosidad.
   - Gráficos.
     - Elementos presentes en los gráficos –rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación.
     - Reglas para la elaboración de gráficos.
     - Configuración y modificación de los elementos.
     - Tipos de gráficos: de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas o de elementos, de Gantt, plannings, diagrama de flujo o de Pert, u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
     - Creación paso a paso de un gráfico. Selección del tipo de gráfico. Selección de los rangos de datos. Cómo agregar una nueva serie de datos al gráfico. Opciones del gráfico. Ubicación del gráfico.
     - Modificación del gráfico. Tipo de gráfico. Datos de origen. Opciones de gráfico. Ubicación. Agregar datos. Agregar línea de tendencia. Vista en 3D.
     - Borrado de un gráfico.

cve: BOE-A-2011-9930

- Integración de gráficos en documentos.

– Elaboración de organigramas, diagramas y mapas:
  - Organigramas. Estructura y barra de herramientas Organigrama. Reglas de elaboración. Trabajar en el organigrama. Tamaño, posición y fondo del organigrama. Tipos de organigramas. Estilos de organigramas.
  - Diagramas: barra de herramientas Diagrama, tipos de diagramas, edición de los diagramas, y del cuadro de diálogo, estilos de diagramas.
– Tablas:
  - Creación de una dispositiva de tabla. Su diseño.
  - Filas y columnas: celdas.
  - Barra de herramientas Tablas y bordes.
  - Introducción de datos en la tabla, movimiento y selección.
  - Edición de la tabla. Cambio de estructura, alto y ancho de filas y columnas, líneas, relleno, texto.
  - Tamaño y posición de la tabla.
  - Inserción de una tabla.
– Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.
– Impresión de gráficos:
  - Configuración de la impresora.
  - Control de impresión y procedimientos de impresión de gráficos y archivos.
– Inter-operaciones entre aplicaciones.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas.

Código: UF0329.

Duración: 40 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4 y RP6.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE1.2 Precisar los distintos tipos de gráficos –histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros– determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE1.3 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.4 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.
CE1.5 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.
CE1.6 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.
CE1.7 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.

C2: Adaptar cualquier imagen –logotipo, fotografía, dibujo, video, otras– o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.
CE2.1 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.
CE2.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.
CE2.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación o en una página Web.
CE2.4 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.
CE2.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de Internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

cve: BOE-A-2011-9930

– 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.

C3: 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.

CE3.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas Web, describiendo sus prestaciones.

CE3.2 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.

CE3.3 Describir el proceso de publicación de un sitio Web en un servidor.

CE3.4 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.

C4: 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.

CE4.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE4.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE4.3 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.

CE4.4 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.

CE4.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información y, las medidas de prevención.

CE4.6 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.

CE4.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.
CE4.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

Contenidos

1. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

- Formatos de presentaciones gráficas:
  - Diapositivas.
  - Proyección de videos.
  - Páginas Web.
- Creación de una presentación.
  - Mediante el asistente.
  - Con uno de los modelos incorporados.
  - Con una plantilla.
  - Desde cero.
- Las vistas.
  - Normal.
  - Esquema.
  - Diapositiva.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Zoom.
- Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas.
- Diseño y edición de presentaciones:
  - Efectos y animación de elementos.
  - Velocidad de la transición.
  - Cómo se oculta 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.
  - Trabajos con textos de diseño (Word Art).
  - Inserción de gráficos, objetos e imágenes.
  - Inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.
- Grabación, cierre y carga de una presentación.
- Impresión de una presentación:
  - Notas para el orador.
  - Documentos para los participantes.
  - Diapositivas y esquemas.
- Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución.
- Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido.
  - Creación de una presentación para Internet.
- Integración de presentaciones a la Intranet de la organización.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

2. Edición de objetos multimedia e integración en documentos

- Utilidades y características de los recursos de proyección.
- Video-proyectores.
- Reproducción de sistemas de video y audio.
- Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.

cve: BOE-A-2011-9930

- Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
- Operaciones de optimización de imágenes:
  - Modificación.
  - Eliminación.
  - Recorte o introducción de detalle.
  - 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.

3. Integración de documentos profesionales en la Web

- Creación de una página Web.
  - Creación de una página a partir de un documento.
  - Diseño de la página. Estructura.
- Inserción y eliminación de archivos.
- Inserción de un hipervínculo.
  - Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
- Cómo se guarda la página Web.
- Organización de sitios Web:
  - Procedimientos de actualización de páginas Web.
  - Funciones básicas de editores HTLM, Adobe y de gráficos.
- Procedimientos de protección de datos.
  - Copias de seguridad.
- Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0327	60	50
Unidad formativa 2 – UF0328	40	30
Unidad formativa 3 – UF0329	40	30

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Gestión de sistemas de información y archivo.

Código: MF0987_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Sistemas de archivo y clasificación de documentos.

Código: UF0347.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP3, en lo relativo a gestión de archivos y clasificación de documentos.

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 Valorar, entre los sistemas de clasificación y ordenación de archivos, los más apropiados para los distintos documentos de gestión, considerando ventajas e inconvenientes de los nuevos soportes electrónicos para la optimización de la información y documentación.

CE1.2 Identificar las características propias de los diferentes sistemas de archivo y registro de la información y documentación en la empresa, para su posterior diseño.

CE1.3 Establecer criterios y plazos de transferencia entre los distinto archivos los archivos necesarios para almacenar la información y documentación, de acuerdo con los requisitos establecidos por la empresa, cumpliendo con la legislación vigente.

CE1.4 Mantener actualizado el manual de archivo, enumerando claramente las normas a seguir en cuanto a 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.

CE1.5 Organizar los archivos de gestión en soporte papel, clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CE1.6 Actualizar los archivos de gestión en soporte papel, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CE1.7 Organizar los archivos informáticos, utilizando estructuras de árbol de forma homogénea y dinámica, así como nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.8 Generar el índice de archivo, utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.
CE1.9 Modificar los archivos, tanto convencionales como informáticos, sustituyendo algunos contenidos para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.
CE1.10 Eliminar los archivos obsoletos, en cuanto a contenido y frecuencia de uso, destruyéndolos, cuando así proceda, a través de los medios disponibles, o traspasándolos al archivo histórico, atendiendo a lo especificado en el manual de archivo y la normativa vigente, en relación a la calidad, uso y conservación de los mismos.
CE1.11 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de gestión tipo en soporte papel o informático (facturas, cartas, fichas de clientes o proveedores, medios de pago, otros):
– Identificar las ventajas e inconvenientes del mantenimiento de un sistema de archivo convencional e 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.
– Establecer criterios de control necesarios para la explotación eficiente del archivo.
– Establecer procedimientos convencionales de recepción, registro, distribución y archivo en función de su naturaleza, nivel de acceso o consulta, grado de confidencialidad y seguridad.

C2: Analizar procedimientos de gestión documental tipo, determinando los elementos intervinientes, garantizando la trazabilidad, vigencia y unicidad de los mismos, utilizando sistemas de representación de flujos, a través de aplicaciones informáticas de gestión documental.
CE2.1 Detectar los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formulario, para cada procedimiento de gestión definido, teniendo en cuenta los flujos de las actividades desarrolladas en las distintas unidades/departamentos (en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras), así como los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.
CE2.2 Relacionar los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.
CE2.3 Adaptar o generar en su caso, el índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.
CE2.4 Actualizar y generar si procede, la representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.
CE2.5 Codificar los documentos (actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros), 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.
CE2.6 Asignar la codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión (emisores o receptores), de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.
CE2.7 Supervisar el funcionamiento del sistema con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades que

cve: BOE-A-2011-9930

componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CE2.8 Identificar las actuaciones a optimizar en el sistema de gestión documental, proponiendo las posibles mejoras en los procesos, asegurando la permanencia íntegra de sus contenidos y cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

CE2.9 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, sobre procesos y flujos de gestión documental, mediante la aplicación de bases de datos relacionales:

– Describir el proceso de gestión documental identificando las distintas actividades, 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.

Contenidos

1. El Archivo. Concepto y finalidad

– Clases de archivos.
  ▫ Por su ubicación: centralizado, descentralizado o mixto.
  ▫ Por su contenido: público o privado.
  ▫ Por la frecuencia de su utilización: activo o de gestión, semiactivo o definitivo.
  ▫ Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico.
– Sistemas de registro y clasificación de documentos.
  ▫ Alfabético.
  ▫ Numérico.
  ▫ Alfanumérico.
  ▫ Temático.
  ▫ Geográfico.
  ▫ Cronológico.
  ▫ Otros.
– Mantenimiento del archivo físico.
  ▫ Recursos materiales.
  ▫ Infraestructura de archivo.
– Mantenimiento del archivo informático.
  ▫ Métodos.
  ▫ Unidades de conservación.
– Planificación de un archivo de gestión de la documentación.
  ▫ Análisis de la estructura de la organización y el tipo de actividad, para fijar la estructura de archivo más adecuada.
  ▫ Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar.
  ▫ Sistemas de registro y codificación a implantar.
  ▫ Clasificación de documentos y niveles de acceso y restricciones del personal.
  ▫ Definición de las formas de acceso al archivo.
  ▫ Normas de conservación de documentación obsoleta o histórica: destrucción, archivo definitivo…
  ▫ Elaboración el Manual de Archivo, atendiendo a la normativa vigente, en relación con la calidad, uso y conservación de archivos.

cve: BOE-A-2011-9930

- Comunicación a los empleados los procedimientos de acceso.
- Los Flujogramas en la representación de procedimientos y procesos.
  - Concepto.
  - Características, tipos, simbología, diseño y elaboración.

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.
- Gestión del sistema operativo.
  - Gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.
- Gestión del sistema de archivos.
  - Elementos, funciones y búsquedas.
- Exploración o navegación.
  - Barra de menú.
  - Barra principal.
  - Barra de dirección.
  - Panel Lateral.
  - Panel de visualización.
  - Barra de estado.
- Grabación, modificación e intercambio de información.
  - Documentos estáticos y dinámicos.
  - Vinculación e incrustación de información
- Herramientas.
  - Compresión y descompresión.
  - Multimedia.
- 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.
  - Reproducción de incidencias y soluciones.
- Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información.
  - Copias de seguridad y mecanismos alternativos.
  - Programas maliciosos.
- Normativa legal aplicable.
  - Propiedad intelectual.
  - Ley Orgánica de Protección de Datos.
  - Código de Comercio.

3. Implantación y transición de sistemas de gestión electrónica de la documentación.

- Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.
  - Determinación de los elementos que intervienen en un sistema informatizado de gestión documental.
- Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
  - Desde el punto de vista de la seguridad.
  - Desde la óptica del uso la racional de los recursos.
  - Desde el punto de vista económico.

cve: BOE-A-2011-9930

- Definición del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.
  - Flujo Paralelo.
  - Flujo Secuencial.
  - Flujo Convergente.
  - Flujo Iterativo.
- Diseño del sistema de clasificación general para toda la documentación.
  - Determinación de los períodos de vigencia, atendiendo a los preceptos legales.
  - Codificación de documentos.
  - Normalización de los sistemas de ordenación y clasificación: Manual de Archivo y clasificación de documentos.
  - Valoración de los documentos a conservar en soporte papel, de acuerdo con la normativa legal.
  - Establecimiento de niveles de seguridad (backup u otros medios), y de acceso a cada documento.
  - Instrucciones para seguimiento, conservación, almacenamiento, duración del archivo, expurgo y control de documentos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Enfoques y Sistemas de Calidad en la gestión de la documentación.
  - UNE-ISO 15489.
  - Modelo EFQM de Excelencia.
  - Otras Normas.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos.

Código: UF0348.

Duración: 90 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3, RP4, RP5, RP6 y RP7, en relación con los sistemas informáticos y bases de datos de gestión de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Resolver los problemas e incidencias básicas del equipo informático a nivel de usuario consiguiendo un grado de funcionamiento adecuado.

CE1.1 Comprobar el funcionamiento del equipo, verificando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CE1.2 Optimizar los recursos disponibles, utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CE1.3 Actualizar las versiones de las aplicaciones informáticas, 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.

CE1.4 Resolver el funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas, como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la solución de la anomalía.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.5 Garantizar la conservación y optimización de soportes, utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CE1.6 Asegurar la disponibilidad de consumibles, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando la posibilidad de su almacenamiento, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y garantizando la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación

CE1.7 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.
– Identificar el material consumible necesario y su disponibilidad en el mercado.

C2: 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.

CE2.1 Identificar el contenido y el objetivo de la base de datos, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CE2.2 Diseñar las bases de datos, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CE2.3 Organizar la estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CE2.4 Relacionar las tablas, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CE2.5 Determinar las propiedades de cada campo, seleccionando aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CE2.6 Proteger el contenido de las bases de datos, limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas, respetando el manual de archivo y de acuerdo con la normativa vigente en relación con la protección de datos.

CE2.7 Verificar el funcionamiento de la base de datos, realizando consultas, búsquedas y comprobando la exactitud de los datos.

CE2.8 Proteger la información contenida en la base de datos, realizando copias de seguridad periódicamente.

CE2.9 Ante un supuesto convenientemente caracterizado, de tareas de gestión administrativa 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.

C3: Analizar las utilidades de las aplicaciones informáticas de gestión de bases de datos determinando los formatos más adecuados para la introducción, recuperación y

cve: BOE-A-2011-9930

presentación de la información con rapidez y precisión, y de acuerdo con protocolos de organizaciones tipo.

CE3.1 Introducir la información en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CE3.2 Diseñar las consultas, siguiendo las instrucciones recibidas, 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.

CE3.3 Realizar las consultas 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.

CE3.4 Utilizar los formularios creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise en cada momento y seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información.

CE3.5 Completar los formularios incluyendo tablas independientes, mediante la unión de tablas o como subinformes.

CE3.6 Determinar los campos de las tablas y consultas necesarios, según las instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CE3.7 Comprobar que los resultados obtenidos en las búsquedas realizadas se ajustan a las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y, en su caso, realizando las modificaciones que procedan.

CE3.8 Archivar la consulta y/o formulario para futuras utilizaciones, eligiendo un nombre representativo.

CE3.9 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.
– 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.

C4: 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.

CE4.1 Elegir las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe, según las 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.

CE4.2 Diseñar la estructura del informe utilizando los controles que se consideran más adecuados a las necesidades del mismo, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CE4.3 Elegir los campos de las tablas y consultas, seleccionando los más relevantes, atendiendo al contenido y resultado buscado en el informe.

CE4.4 Agrupar el contenido de los campos aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.5 Comprobar los resultados obtenidos de la automatización, 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.

CE4.6 En supuestos convenientemente caracterizados, de generación de informes:

Seleccionar las tablas y consultas que requiere la información solicitada.

– Diseñar la estructura del informe, buscando la presentación más adecuada.
– Agrupar el contenido de los campos para facilitar su comprensión.
– Verificar los resultados del informe.

C5: Analizar los procedimientos que garantizan la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de gestión informático.

CE5.1 Agrupar 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), representándolas a través de un diagrama de flujo, junto con sus condicionantes.

CE5.2 Distinguir los objetos de las bases de datos (macros, botones de comando, otros), asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CE5.3 Crear macros, 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.

CE5.4 Insertar las macros creadas 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), verificando su correcto funcionamiento.

CE5.5 Crear los botones de comandos 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.

CE5.6 Aplicar la legislación vigente en materia de protección de datos al tratamiento de los datos personales.

CE5.7 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.

Contenidos

1. Arquitectura y mantenimiento básico de equipos informáticos de oficina.

– Arquitectura básica de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.
  ▫ El hardware o soporte físico: unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.
  ▫ Software o soporte lógico: del sistema, de aplicaciones específicas, otros.
– Utilización de Redes de área local.
  ▫ Concepto de Red de Área Local: (Local Area Network).
  ▫ Tipos de redes: ethernet, inalámbricas, ATM, otras.
– Instalación de componentes físicos de comunicaciones.
  ▫ Líneas de acceso conmutado, dedicado u otras y equipos asociados.

cve: BOE-A-2011-9930

- Procedimientos de mantenimiento preventivo.
  - Documentación.
  - Periodicidad.
  - Reposición de elementos fungibles.
  - Factores de riesgo.
  - Seguridad e Integridad de la información.
  - Documentación de averías.

2. Bases de datos relacionales no complejas.

- Concepto de sistema gestor de almacenamiento de datos.
  - Estructura.
  - Diccionario.
  - Administrador.
  - Lenguajes de programación: definición, manipulación y control.
- Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos.
  - Información a incorporar.
  - Estructura de la base de datos.
  - Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido.
  - Control de redundancia de la información.
  - Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
  - Claves y niveles acceso a usuarios.
  - Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
  - Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos.

3. Búsqueda de la información en las bases de datos.

- Estructura y tipos de una base de datos.
  - Relacionales.
  - Documentales.
- Principales funciones de aplicaciones informáticas de gestión.
  - Funciones de base de datos.
  - Funciones matemáticas.
  - Funciones estadísticas.
  - Funciones de búsqueda y referencia.
  - Funciones de texto.
  - Funciones lógicas.
  - Funciones de información.
- Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
  - Ordenación.
  - Filtrado.
  - Validaciones.
  - Formularios.
  - Informes.
  - Subtotales.
  - Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.
  - Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.
- Comandos. Conceptos generales.
  - Comandos de manipulación y formato: ordenar, filtros, formularios, subtotales,…
  - Para el análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas,...
  - Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación,…

cve: BOE-A-2011-9930

- Los gráficos. Conceptos generales.
  - Tipos de gráficos.
  - Asistente para gráficos.
  - Personalización.
  - Utilización de eje secundario.
- Sistemas gestores de bases de datos. Definición.
  - Tipos.
  - Funcionalidad.
  - Herramientas.
- Funcionalidades de simplificación de datos.
  - Formatos de presentación de la información: informes y formularios

4. Búsquedas avanzadas de datos.

- Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos: SQL u otros.
- Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.
  - Definición y tipos de formularios, creación y modificación de un formulario, autoformularios, subformularios y ventana de propiedades: emergente o modal.
  - Definición de Informe, secciones de un informe, creación y modificación de informes, autoinformes, introducción de cálculos y totales, subinformes y creación de etiquetas.
  - Introducción de imágenes y gráficos.
- Creación y uso de controles:
  - Concepto y tipos.
  - Controles calculados.
  - Asignación de acciones.
- Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.
  - Modos de visualización: Formulario o Diseño.
  - Impresión de un formulario o informe: Vista Preliminar, Configurar página y Cuadro de diálogo Imprimir.

5. Sistematización de acciones repetitivas en las bases de datos.

- Creación de macros básicas.
  - Concepto y propiedades de macro.
  - Asignación de macros a controles.
  - Creación de una macro con un grupo de macros.
  - Modificación de macros.
- Generación y exportación de documentos HTML u otros.
  - Generación de una página de acceso a datos con Autopágina.
  - Generación de una página de acceso a datos con un Asistente.
  - Importación y exportación de una tabla de un archivo HTML.
- Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.
  - A nivel básico, avanzado y experto.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0347	30	30
Unidad formativa 2 – UF0348	90	80

cve: BOE-A-2011-9930

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: Gestión de documentación jurídica y empresarial.

Código: MF0988_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia

UC0988_3. Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

Duración: 150 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Marco organizativo y normativo de las administraciones públicas y de la Unión Europea.

Código: UF0522.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y la RP4.

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 Autonómica.

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:

cve: BOE-A-2011-9930

– Identificar los órganos de gobierno relacionados en los mismos, estableciendo el poder y Administración a la 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 la Administración responsable de su publicación.
– 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: 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.

CE2.1 Explicar el concepto de acto administrativo.

CE2.2 Describir las distintas fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

CE2.3 Explicar el sentido del silencio administrativo y la obligatoriedad que tiene la administración de contestar.

CE2.4 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.

CE2.5 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.

CE2.6 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:

cve: BOE-A-2011-9930

– Derecho a obtener copia sellada del original entregado, como prueba de su presentación.
– Derecho a la obtención de 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 y a que se realicen copias compulsadas, cuando no sea estrictamente necesaria la entrega del original.
– Derecho de acceso a los registros públicos.

CE2.7 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.

Contenidos

1. La organización de las Administraciones Públicas.
– La Constitución española: estructura y contenidos.
– División de poderes:
  ▫ Poder ejecutivo.
  ▫ Poder legislativo.
  ▫ Poder judicial.
– La Administración del Estado:
  ▫ El Gobierno: composición, organización y funciones.
  ▫ La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados. Organismos públicos.
– La Administración Autonómica:
  ▫ Competencias de las Comunidades Autónomas.
  ▫ Organización autonómica.
  ▫ Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado.
– La Administración Local:
  ▫ Clases de entidades locales.
  ▫ Regulación de la Administración local.
  ▫ Competencias de las entidades locales.
– Fuentes del Derecho:
  ▫ La ley.
  ▫ La costumbre.
  ▫ Los principios generales del Derecho.
– Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación.
– El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos.
– Bases de datos de documentación jurídica en Internet.

2. Marco organizativo y normativo de la Unión Europea.
– La Unión Europea:
  ▫ Principios.
  ▫ Proceso de integración comunitario. España en la UE.
– Instituciones y Órganos comunitarios:
  ▫ Parlamento Europeo.
  ▫ Consejo de la Unión Europea.
  ▫ Comisión Europea.
  ▫ Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.
  ▫ Tribunal de Cuentas Europeo.
  ▫ Defensor del Pueblo Europeo.
  ▫ Supervisor Europeo de Protección de Datos.
– Ordenamiento jurídico comunitario:

cve: BOE-A-2011-9930

- Derecho Originario: Características. Revisiones. Reformas.
- Derecho Institucional (Derivado): Reglamento. Directiva. Decisión. Dictamen. Recomendación.
- Otros procedimientos de formación de normas.
- Aplicabilidad directa. Primacía del Derecho Comunitario.

– Diario Oficial de la Unión Europea.

3. Actuación ante las Administraciones Públicas.

– El acto administrativo:
- Concepto.
- Forma.
- Elementos.
- Clases.
- Actos administrativos nulos y actos administrativos anulables.
- Privilegios administrativos: Presunción de validez, no suspensión, ejecución forzosa.
- La comunicación del acto administrativo.

– Procedimiento administrativo:
- Características.
- Etapas: Iniciación, Ordenación, Instrucción y Terminación.
- La respuesta de la Administración. El silencio administrativo.

– El recurso administrativo:
- Derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.
- Concepto y cuestiones básicas de los recursos.
- Clases de recursos.
- Requisitos para la presentación de un recurso administrativo.
- Escritos.

– El proceso contencioso administrativo:
- Actos que ponen fin a la vía administrativa.
- Concepto y plazos.
- Escritos.
- Organismos que integran la jurisdicción contencioso-administrativa.

– Documentos de las fases del procedimiento administrativo y recursos:
- Tipos.
- Características.
- Requisitos legales.
- Formato.
- Búsqueda de modelos.
- Cumplimentación.

– La firma electrónica:
- Proceso de obtención.
- Características.
- Normativa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión de la documentación de constitución y contratación de la empresa.

Código: UF0523.

Duración: 80 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP5 y RP6.

cve: BOE-A-2011-9930

Capacidades y criterios de evaluación

C1 Analizar los documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento legal de las distintas organizaciones, teniendo en cuenta la normativa civil y mercantil vigente.

CE1.1 Identificar las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa: Empresario individual y Sociedades –Sociedad Anónima, Sociedad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad Laboral u otras.

CE1.2 Describir el proceso de constitución de una sociedad mercantil indicando la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.

CE1.3 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.

CE1.4 Precisar las funciones de los notarios, y la estructura y características de los documentos notariales habituales en el ámbito de los negocios.

CE1.5 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.

CE1.6 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.

CE1.7 Explicar las características y funcionamiento general del método contable de la partida doble.

CE1.8 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.

CE1.9 Definir las características y requisitos formales de los libros de la sociedad –libros registros, inventarios, diario, otros.

C2: Distinguir los procesos y procedimientos de contratación pública interpretando la normativa jurídica aplicable a los trámites de preparación y presentación de documentación tipo.

CE2.1 Identificar las fuentes de información y publicidad sobre los concursos públicos.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 Distinguir las características de los distintos tipos de contratos administrativos.
CE2.3 Interpretar la legislación relacionada con los procesos de adjudicación de contratos públicos: Los concursos.
CE2.4 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.
CE2.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:
– Describir el modo de presentación física de 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.

C3: Cumplimentar 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: Compraventa, 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 período 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.
– Cumplimentar 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.

cve: BOE-A-2011-9930

- Obtener un modelo de seguro de distintas aseguradoras precisando cada una de las partes que contiene.
- Cumplimentar el contrato de seguro detallando el clausulado específico que se facilite.

Contenidos

1. **Documentación legal de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa.**
   - La empresa como ente jurídico y económico.
   - El plan de empresa.
   - Tipos de empresas según su forma jurídica: Características. Trámites de constitución. Documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento. Fiscalidad. Ventajas e inconvenientes. Legislación aplicable:
     - Empresario individual.
     - Comunidad de Bienes.
     - Sociedad Comanditaria.
     - Sociedad Colectiva.
     - Sociedad Cooperativa.
     - Sociedad Limitada.
     - Sociedad Anónima.
     - Sociedad Laboral.
   - Elaboración y análisis de los documentos de constitución y funcionamiento de las distintas formas jurídicas empresariales.
   - Elevación a público de los documentos de constitución y gestión empresarial.
   - Obligaciones Contables:
     - Nuevo Plan General Contable.
     - Principios contables.
     - Libros de Contabilidad. Libros de Registro.
     - Auditoría de cuentas.
   - Obligaciones Fiscales.
   - Obligaciones Laborales.
   - Registro público:
     - Civil. Mercantil. Otros.
     - Obligaciones Registrales.
     - Acceso.
     - Protección de datos.

2. **Contratación de la Empresa con Organizaciones y Administraciones Públicas.**
   - Legislación aplicable a los procesos de contratación pública.
   - Partes del contrato.
   - Procedimiento general de contratación:
     - Requisitos generales.
     - Requisitos de publicidad.
   - Pliego de prescripciones técnicas. Pliego de cláusulas administrativas. Certificado de existencia de crédito. Fiscalización del gasto.
   - Modalidades de tramitación del expediente:
     - Ordinaria.
     - Urgente.
     - De emergencia.
   - Adjudicación:

cve: BOE-A-2011-9930

- Concepto, formas y normas de aplicación en el proceso de adjudicación.
- Notificación y publicación de la adjudicación.

– Formalización del contrato.
– Fuentes de información y publicidad de concursos públicos.

3. Contratación privada de la Empresa.

– Proceso de contratación privado.
– Normativa civil y mercantil aplicable.
– Tipos de contratos: Compraventa. Franquicia. Intermediación comercial (Agencia. Comisión. Mediación). Leasing y Renting. Factoring y Confirming. Transporte. Seguro.
  - Análisis de las partes contratantes: legitimación, obligaciones.
  - Contenido: Cláusulas fundamentales.
  - Cumplimiento y causas de resolución del contrato.
  - Normativa aplicable.
  - Modelos de contratos.
– Búsqueda de modelos de contratos.
– Cumplimentación de modelos de contratos a través de aplicaciones informáticas.
– Archivo de la información y documentación de cada contrato.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación distancia
Unidad formativa 1 – UF0522	70	60
Unidad formativa 2 – UF0523	80	70

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a éste módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: Gestión auxiliar de personal.

Código: MF0980_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0980_2 Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

cve: BOE-A-2011-9930

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 Comunicar a la Administración competente la modalidad de contratación seleccionada.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.
CE3.6 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.
CE3.7 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 electrónico 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.
– Aplicar las normas de protección medio ambiental y de la salud en la obtención de documentos y elaboración de impresos.

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, en el Estatuto de los Trabajadores, en el convenio colectivo y en el contrato.

cve: BOE-A-2011-9930

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.

Contenidos

1. **Normativa laboral y de organización de las relaciones laborales en la empresa.**
   - Normas laborales constitucionales.
   - El Estatuto de los trabajadores:
     - De los derechos y deberes.
     - De la representación colectiva.
   - Ley General de la Seguridad Social:
     - Campo de aplicación.
     - Derechos y deberes de los sujetos obligados.
   - Convenios colectivos:
     - Ámbito: territorial, funcional, personal y temporal.
     - Negociación del convenio.
     - Contenido.
     - Vigencia.

cve: BOE-A-2011-9930

2. El contrato de trabajo.

- Requisitos.
- Partes del contrato: Trabajador. Empresario.
- Forma del contrato.
- Validez.
- Duración:
- Modalidades de contratos:
  - Contrato de trabajo común u ordinario.
  - Contrato de duración determinada.
  - Contratos formativos.
  - Contratos a tiempo parcial y de carácter fijo–discontinuo.
  - Otras modalidades del contrato de trabajo.
- Obtención de los modelos de contratos en las páginas oficiales de la administración.
- Cumplimentación de modelos de contratos con medios informáticos.
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral.
- La jornada de trabajo:
  - Jornada máxima.
  - Jornadas especiales.
  - Horario de trabajo.
  - Horas extraordinarias.
  - Descanso semanal y fiestas laborales.
  - Vacaciones anuales. Otras interrupciones.
- Modificación del contrato:
  - Causas.
  - Clases.
  - Movilidad geográfica.
  - Ascensos.
- Suspensión contractual del contrato:
  - Causas.
  - Excedencia: forzosa, voluntaria, por cuidado de familia.
- Extinción del contrato: :
  - Por fuerza mayor.
  - Por voluntad del trabajador.
  - Por voluntad del empresario.
  - Otras causas.
- El despido objetivo:
  - Causas.
  - Requisitos formales y de procedimiento.
- El despido colectivo:
  - Procedimiento.
- El despido disciplinario:
  - Causas.
  - Trámites.
- El finiquito:
  - Contenido y forma.
  - Cálculo del importe final.

3. Retribución salarial y actuación ante la Seguridad Social.

- Estructura salarial:
  - Salario base.
  - Complementos salariales.
  - Pagas extraordinarias.
  - Otros.
- Estructura del recibo de salario:

cve: BOE-A-2011-9930

- Devengos.
- Deducciones.
- Retención del IRPF.

– El salario mínimo interprofesional.
– Pago del salario: tiempo, lugar y forma.
– Garantías salariales.
– Regímenes de la Seguridad Social.
– Inscripción de la empresa en la Seguridad Social.
  - Formalización.
  - Cuenta de cotización.
– Afiliación. Altas. Bajas:
  - Formalización.
  - Lugar.
  - Plazo.
  - Efectos.
– Obligación de cotizar a la Seguridad Social.
– Periodo de formalización, liquidación y pago.
– Responsabilidad del empresario ante la Seguridad Social.
– Sistema electrónico de comunicación de datos. Autorización. Funcionamiento. Cotización.
– Infracciones.
– Sanciones.
– Cálculo de la retribución y cotización utilizando medios informáticos.
– Actualización de tablas, baremos y referencias de datos de los trabajadores.
– Creación de ficheros para remisión electrónica a la Seguridad Social y a entidades financieras.

4. Gestión de Recursos Humanos.

– Selección de personal:
  - Fases del proceso.
  - Técnicas más utilizadas.
  - Documentos de apoyo al proceso de selección.
  - Resultado.
– Formación de Recursos Humanos:
  - Tipos de formación: ingreso, perfeccionamiento, desarrollo, complementaria.
  - Proyecto de formación: necesidades, creación de estrategias, búsqueda de entidades de formación y de fuentes de subvención, documentos.
  - Incorporación y actualización de datos del proceso de formación.
– Control de personal:
  - Documentos básicos: listados, horarios, hojas de control.
– Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos:
  - Tipo y características.
  - Carga de datos: introducción y actualización.
– Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total.
– Normas de protección de datos.
– Prevención de riesgos laborales:
  - Organismos responsables de Seguridad.
  - Proceso de identificación y evaluación de riesgos profesionales.
  - Daños.
– Normas básicas de protección del medio ambiente en el ámbito laboral.

cve: BOE-A-2011-9930

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0980_2	90	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 6

Denominación: Gestión operativa de tesorería.

Código: MF0979_2.

Nivel de cualificación profesional: 2.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0979_2 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 a las empresas.

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 aspectos referentes a la fecha de emisión y vencimiento de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.

CE1.6 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.

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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 una situación real, 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.
– Anotar en el libro de caja los documentos encontrados en el arqueo según las directrices recibidas.
– Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.
– Las anomalías detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.

CE3.5 En una situación real, 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.

cve: BOE-A-2011-9930

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 una situación real, 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 una situación real, 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 organismos 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.

Contenidos

1. Normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros.
– Intermediarios financieros y Agentes económicos.
  ▫ Definición y papel.
  ▫ Clasificación según las directrices de la C.E.E.
  ▫ Banco de España.
  ▫ Banca Privada.

cve: BOE-A-2011-9930

- Cajas de Ahorro.
- Compañías de Seguros.
- Fondos de pensiones.
- La Seguridad Social.
- Sociedades y Fondos de inversión.
- Bancos Hipotecarios.

– Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa.
  - Créditos en cuenta corriente.
  - Prestamos.
  - Descuento bancario.
  - Descuento comercial.
  - Leasing.
  - Renting.
  - Factoring.
– La Ley Cambiaria y del Cheque.
  - Requisitos formales.
  - Cheques Nominativos «a la orden».
  - Cheques Nominativos «no a la orden».
  - Cheques Al portador.
  - Fecha de emisión y vencimiento.
  - Conformación, cruzado y transmisión.
  - Conocimiento de su poder ejecutivo y su fiscalidad.
– La Letra de Cambio.
  - Requisitos formales; defectos de forma.
  - Libramiento.
  - Fecha de emisión y vencimiento.
  - Cláusulas.
  - Aceptación, aval, transmisión (endoso y cesión).
  - Fiscalidad de la letra de cambio.
– El Pagaré.
  - Definición del pagaré.
  - Reconocer sus características.
  - Fecha de emisión y vencimiento.
  - Diferencias y analogías con la letra de cambio.
  - Fiscalidad del pagaré.
– Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad.
  - El recibo domiciliado.
  - La transferencia bancaria.
  - Remesas electrónicas.
– Identificación de tributos e impuestos.
  - Identificación de declaraciones de IVA.
  - Identificación de declaraciones de IRPF.

2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago en la gestión de tesorería.

– Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática.
  - Recibos domiciliados on line.
  - Preparación de transferencias on line para su posterior firma.
  - Confección de cheques.
  - Confección de pagarés.
  - Confección de remesas de efectos.
– Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos.
  - Operaciones de Factoring.

cve: BOE-A-2011-9930

- Confirming de clientes.
- Gestión de efectos.

– Cumplimentación de libros registros.
  - De cheques.
  - De endosos.
  - De transferencias.
– Tarjetas de crédito y de débito.
  - Identificación de movimientos en tarjetas.
  - Punteo de movimientos en tarjetas
  - Conciliación de movimientos con la liquidación bancaria.
– Gestión de tesorería a través de banca on line.
  - Consulta de extractos.
– Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

3. Métodos básicos de control de tesorería.

– El presupuesto de tesorería.
  - Finalidad del presupuesto.
  - Características de un presupuesto.
  - Elaboración de un presupuesto sencillo.
  - Aprobación del presupuesto.
– El libro de caja.
  - El arqueo de caja.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos en el libro de Caja.
  - Cuadre con la contabilidad.
  - Identificación de las diferencias.
– El libro de bancos.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos bancarios.
  - Cuadre de cuentas con la contabilidad.
  - Conciliación en los libros de bancos.

4. Operaciones de cálculo financiero y comercial.

– Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización simple.
  - Cálculo de interés simple.
– Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización compuesta.
  - Cálculo de interés compuesto.
– Descuento simple.
  - Cálculo del Descuento comercial.
  - Cálculo del Descuento racional.
– Cuentas corrientes.
  - Concepto.
  - Movimientos
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
– Cuentas de crédito.
  - Concepto.
  - Movimientos.
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
– Cálculo de comisiones bancarias.

cve: BOE-A-2011-9930

5. Medios y Plazos de presentación de la documentación.

- Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos.
  - Telemática.
  - Presencial.
- Organismos a los que hay que presentar documentación.
  - Agencia Tributaria.
  - Seguridad Social.
- Presentación de la documentación a través de Internet.
  - Certificado de usuario.
  - Plazos para la presentación del pago.
  - Registro a través de Internet.
  - Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de Hacienda y de la Seguridad Social.
- Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago.
- Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de internet.
- Utilización de Banca on line.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0979_2	90	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS

Código: MP0113.

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Colaborar en la gestión de las comunicaciones de la dirección.

CE1.1 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.

CE1.2 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.

CE1.3 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.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.4 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

C2: Participar en la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

CE2.1 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.

CE2.2 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 en la organización.

CE2.3 Participar en la realización de 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.

CE2.4 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.

CE2.5 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

C3: Aplicar a la información recibida por la empresa, las técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y almacenamiento de la información recibida o generada, atendiendo a las instrucciones recibidas, aplicando la normativa vigente en relación a la calidad y uso de los archivos.

CE3.1 Clasificar los tipos de documentos recibidos, atendiendo a su contenido.

CE3.2 Codificar la información recibida o generada, en función del tipo de documento de que se trate.

CE3.3 Registrar la información recibida, siguiendo las instrucciones dadas por la compañía, utilizando los medios asignados por la misma para este fin, ya sean convencionales o informáticos, de forma que quede asegurada su localización inmediata en cualquier momento posterior.

CE3.4 Distribuir la información a las personas responsables de su gestión, asegurando recepción en el plazo de tiempo y forma establecida por la empresa.

CE3.5 Realizar copia de seguridad (backup u otros medios), atendiendo las instrucciones o procedimientos establecidos por la organización, en cuanto a formas de actuación y periodicidad de realización de la misma, con el fin de poder restaurar la información en caso de pérdida fortuita de la misma.

C4: Colaborar en la preparación y presentación de expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

CE4.1 Distinguir las características y documentación específica de la forma jurídica de constitución y funcionamiento de la empresa.

CE4.2 Preparar la documentación de un contrato, buscando un modelo, comprobando la legitimidad de las partes contratantes, sus obligaciones, el periodo de vigencia del contrato, las causas de resolución y el contenido.

CE4.3 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

CE4.5 Valorar los derechos fundamentales de las corporaciones y de los ciudadanos ante la Administración.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.4 Mantener la seguridad y confidencialidad en el acceso a la información y documentación.

C5: Efectuar las actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos:

CE5.1 Buscar y cumplimentar los impresos y modelos de contratos de trabajo, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa y participar en la comunicación del mismo a la administración competente.

CE5.2 Actualizar las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.

CE5.3 Comprobar los ficheros que debe presentar la empresa a las Administraciones y a las entidades financieras mediante el sistema de remisión electrónica participando en su comunicación.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE6.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. **Comunicación en la empresa.**
   - Comunicación verbal, aplicando técnicas de cortesía y adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.
   - Atención de llamadas telefónicas.
   - Recepción y atención a clientes externos e internos de la organización.

2. **Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.**
   - Búsqueda de información, –Internet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de aplicaciones informáticas.
   - Elaboración de presentaciones y documentos profesionales incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
   - Mantenimiento de la seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la documentación

3. **Técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y seguridad de documentos.**
   - Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.
   - Operaciones de clasificación, codificación y registro y distribución de la información.
   - Sistematización de procesos de salvaguarda de la información relevante.
   - Criterios de calificación de la información a enviar a los archivos históricos o definitivos
   - Destrucción de documentos obsoletos, atendiendo a la normativa vigente.

cve: BOE-A-2011-9930

4. **Preparación y presentación de documentos jurídicos y empresariales ante Organismos y Administraciones Públicas.**
   - Forma constitutiva de la empresa: documentación y características.
   - Modelos de contratos privados: búsqueda y cumplimentación siguiendo las instrucciones recibidas y la normativa vigente.
   - Derechos fundamentales frente a las Administraciones Públicas.

5. **Actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos.**
   - Búsqueda y cumplimentación de impresos y modelos de contratos de trabajo, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa.
   - Comunicación de las modalidades de contratación laboral.
   - Actualización de las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.
   - Comprobación de ficheros a presentar a las Administraciones y a las entidades financieras.

6. **Integración y comunicación en el centro de trabajo.**
   - Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
   - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0982_3 Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0986_3 Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0987_3: Gestión de Sistemas de Información y Archivo.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación

cve: BOE-A-2011-9930

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0988_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.	2 años	Imprescindible acreditación
MF0980_2: Gestión auxiliar de personal.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años
MF0979_2: Gestión operativa de tesorería.	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Administración y gestión.	2 años	4 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m^2 15 alumnos	Superficie m^2 25 alumnos
Aula de gestión.	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Aula de gestión.	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	– Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Software específico de la especialidad. – Pizarra para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos.

cve: BOE-A-2011-9930

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

cve: BOE-A-2011-9930