# I. DISPOSICIONES GENERALES

## MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

**15054** *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.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece en su artículo 3 que corresponde al Gobierno, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y previo informe de este Ministerio a la Conferencia Sectorial de 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; asimismo, señala en su artículo 25.2, que los programas de formación ocupacional y continua se desarrollarán de acuerdo con lo establecido en dicha ley, así como en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y en las normas que se dicten para su aplicación. Tras la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación para el empleo, las dos modalidades de formación profesional en el ámbito laboral –la formación ocupacional y la continua– han quedado integradas en el subsistema de formación profesional para el empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, tiene como finalidad la creación de un Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional entendido 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 149.1.30.ª y 7.ª 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.

El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, ha actualizado, en consonancia con la normativa mencionada, la regulación de los certificados que se establecía en el anterior Real Decreto 1506/2003, de 28 de noviembre, por el que se establecen las directrices de los certificados de profesionalidad, que ha sido derogado.

cve: BOE-A-2009-15054

En dicho Real Decreto 34/2008, 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 auditoría, Gestión de la información y comunicación, 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 «Actividades administrativas en la relación con el cliente» que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Telefonista/recepcionista de oficina, establecido en el Real Decreto 308/1996, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Gestión contable y auditoría» que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo contable, establecido en el Real Decreto 307/1996, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Financiación de empresas» que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado de gestión financiera de empresa, establecido en el Real Decreto 2026/1996, de 6 de septiembre, que, en consecuencia, queda derogado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Gestión integrada de recursos humanos» que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo de personal, establecido en el Real Decreto 310/1996, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado.

Con la entrada en vigor del presente real decreto, el nuevo certificado de profesionalidad «Asistencia a la dirección» que en el mismo se establece, sustituye al certificado de profesionalidad de la ocupación de Secretario/a, establecido en el Real Decreto 309/1996, de 23 de febrero, que, en consecuencia, queda derogado.

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 17 de julio de 2009,

D I S P O N G O :

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.

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-2009-15054

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

Los certificados de profesionalidad que se establecen corresponden a la familia profesional de 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. Actividades administrativas en la relación con el cliente - Nivel 2.
Anexo II. Gestión contable y auditoría - Nivel 3.
Anexo III. Financiación de empresas - Nivel 3.
Anexo IV. Gestión integrada de recursos humanos - Nivel 3.
Anexo V. Asistencia a la dirección - Nivel 3.

Artículo 3. *Estructura y contenido.*

1. 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. *Acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.*

1. Para acceder a la formación de los módulos formativos de los certificados de profesionalidad de los niveles de cualificación profesional 2 y 3 deberá verificarse que el alumno posee las competencias clave suficientes en los ámbitos establecidos en los criterios de acceso de los alumnos, para cada uno de los módulos formativos. En el caso de que esta formación se imparta total o parcialmente a distancia, se deberá verificar que el alumno posee el nivel de competencia digital suficiente para cursar con aprovechamiento dicha formación.

2. Estas competencias se podrán demostrar a través de la superación de las pruebas que organice la administración pública competente en las que se evaluará al candidato en cada uno de los ámbitos y niveles establecidos en los criterios de acceso.

3. Las administraciones públicas competentes convocarán las mencionadas pruebas y facilitarán, en su caso, la formación mínima necesaria para la adquisición de aquellas competencias clave suficientes para el aprovechamiento de la formación de los certificados de profesionalidad.

4. Estarán exentos de la realización de estas pruebas:

a) Quienes estén en posesión de un certificado de profesionalidad del mismo nivel del módulo o módulos formativos y/o del certificado de profesionalidad al que desean acceder.

b) Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 3 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.

c) Quienes deseen acceder a un certificado de profesionalidad de nivel 2 y estén en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.

d) Quienes cumplan el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio para los certificados de profesionalidad de nivel 2 y a los ciclos formativos de grado superior para los niveles 3, o bien hayan superado las correspondientes pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas.

e) Quienes tengan superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.

cve: BOE-A-2009-15054

Artículo 5. *Módulo de formación práctica en centros de trabajo.*

1. El módulo de formación práctica en centros de trabajo se realizará preferentemente una vez superados el resto de los módulos formativos de cada certificado de profesionalidad, si bien también podrá desarrollarse simultáneamente a la realización de aquéllos. En ningún caso se podrá programar este módulo de forma independiente.

2. La realización de este módulo se articulará a través de convenios o acuerdos entre los centros formativos y los centros de trabajo.

3. El tutor del módulo de formación práctica en centros de trabajo, designado por el centro formativo de entre los formadores del certificado de profesionalidad, será el responsable de acordar el programa formativo con la empresa y de realizar, junto con el tutor designado por la empresa, el seguimiento y la evaluación de los alumnos. A tal fin el programa formativo incluirá criterios de evaluación, observables y medibles.

4. Estarán exentos de realizar este módulo los alumnos de los programas de formación en alternancia con el empleo, en el área del correspondiente certificado, así como quienes acrediten una experiencia laboral de al menos tres meses, que se corresponda con las capacidades recogidas en el citado módulo del certificado de profesionalidad. Las solicitudes de exención de este módulo por su correspondencia con la práctica laboral se realizarán de acuerdo con lo regulado por las administraciones laborales competentes, que expedirán un certificado de exención del mismo.

5. La experiencia laboral a que se refiere el apartado anterior se acreditará mediante la certificación de la empresa donde se haya adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada y el periodo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad. En el caso de trabajadores por cuenta propia, se exigirá la certificación de alta en el censo de obligados tributarios, con una antigüedad mínima de tres meses, así como una declaración del interesado de las actividades más representativas.

Artículo 6. *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 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 o experto 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.

cve: BOE-A-2009-15054

Artículo 7. *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 8. *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, 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 9. *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.

Artículo 10. *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 308/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Telefonista/recepcionista de oficina. | Actividades administrativas en la relación con el cliente. |
| Real Decreto 307/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo contable. | Gestión contable y auditoría. |

cve: BOE-A-2009-15054

| Certificados de profesionalidad que se derogan | Certificados de profesionalidad equivalentes |
|---|---|
| Real Decreto 2026/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Empleado de gestión financiera de empresa. | Financiación de empresas. |
| Real Decreto 310/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Administrativo de personal. | Gestión integrada de recursos humanos. |
| Real Decreto 309/1996, de 23 de febrero por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Secretario/a. | Asistencia a la dirección. |

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 nuevos 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 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 los certificados de profesionalidad de los que aquí se derogan, durante la vigencia de los mismos, dispondrán de un plazo de un año 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 un año 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.

cve: BOE-A-2009-15054

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados los reales decretos siguientes: Real Decreto 308/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Telefonista/recepcionista de oficina, Real Decreto 307/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Administrativo contable, Real Decreto 2026/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Empleado de gestión financiera de empresa, Real Decreto 310/1996, de 23 de febrero por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Administrativo de personal, y Real Decreto 309/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación Secretario/a.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente Real Decreto se dicta en virtud de las competencias que se atribuyen al Estado en el artículo 149.1.1.ª, 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 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. *Desarrollo normativo.*

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

Disposición final tercera. *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 17 de julio de 2009.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo e Inmigración,
CELESTINO CORBACHO CHAVES

cve: BOE-A-2009-15054

## ANEXO I

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Actividades administrativas en la relación con el cliente.

**Código:** ADGG0208

**Familia Profesional:** Administración y gestión.

**Área Profesional:** Gestión de la información y comunicación

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008 de 1 de febrero)

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

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

**Competencia general:**

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial,

cve: BOE-A-2009-15054

un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

Sectores productivos:

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

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina.
4523.001.7 Telefonista.
4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.
4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.
4522.007.8 Azafata de información.
4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador.
4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.
Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.
Auxiliar administrativo comercial.
Auxiliar de control e información

**Duración de la formación asociada:** 800 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)

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

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)

MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)

MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)
- UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)
- UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)
- UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)
- UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

cve: BOE-A-2009-15054

MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** RECEPCIONAR Y PROCESAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

**Nivel:** 2

**Código:** UC0975_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

CR1.4 Los clientes o público en general se orientan y/o acompañan con diligencia al lugar de encuentro preciso y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo de la organización, indicando el motivo de su presencia.

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.1 Las llamadas telefónicas o telemáticas se recepcionan, aplicando criterios de atención telefónica –sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, otros– y de acuerdo al protocolo establecido –identificación personal y organizativa, u otros.
CR2.2 Las llamadas telefónicas o telemáticas se filtran, si procede, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados –agenda, consulta interna, otros– y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.
CR2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican con cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.
CR2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios siguiendo el protocolo de la organización y utilizando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas –identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, u otros.
CR2.5 Las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas –número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, otras–, establecidos por la organización, se aplican con rigor ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.
CR2.6 Los cargos y departamentos o áreas de los demandantes o destinatarios se identifican, ante peticiones o instrucciones de información de miembros de la propia organización, con exactitud, personalizando su tratamiento.
CR2.7 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos –localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización– se atienden con agilidad y eficiencia, proporcionando las soluciones más satisfactorias.
CR2.8 Las llamadas relativas a solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, se registran clasificando a los solicitantes de acuerdo con las instrucciones de la organización, confirmándolas con tiempo suficiente mediante los procedimientos establecidos.
CR2.9 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se realizan eficazmente a través de las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización o Administración Pública.
CR2.10 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

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

CR3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas –documentación oficial, correo convencional, electrónico, fax, burofax u otras– se comprueban identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.
CR3.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
CR3.3 Las reproducciones, cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales necesarias se realizan, con anterioridad al registro conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.
CR3.4 La documentación, correspondencia convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida, se registra conforme a las normas internas a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización o Administración Pública.

cve: BOE-A-2009-15054

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes –CRM–, software de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de *Internet*,

cve: BOE-A-2009-15054

correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de *Internet*, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales y soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones

**Productos o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 2**

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.
CR1.5 Las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente se formulan, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.
CR1.6 La información comercial relevante y oportunidades de negocio se transmiten en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.
CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página *Web* de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora al cliente, empleando, si procede, las aplicaciones *on line/off line*, y de aquellas promociones que puedan interesarle.
CR1.8 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, se actualizan periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.
CR2.2 Los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, se actualizan con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.
CR2.3 Los ficheros e información –datos de identificación, operaciones, otras– de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, se identifican convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
CR2.4 La información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, se registra siguiendo los procedimientos de la organización.
CR2.5 La información facilitada por el cliente para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.
CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, se obtienen de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros.
CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.

cve: BOE-A-2009-15054

CR3.1 El proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados se selecciona según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta –presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros– se seleccionan con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido –tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, otros– se cumplimentan con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.

CR3.4 En la documentación cumplimentada se comprueba que los datos –NIF, CIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros– corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.

CR3.5 Los documentos formalizados se comprueban con los precedentes –presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo– o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.

CR3.6 La documentación formalizada se comprueba verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.

CR3.7 La normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información se cumple con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.

RP4: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra o venta, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida, se reclama por medios convencionales o telemáticos a los clientes o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas –pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones u otros–, se transmiten oralmente o por medios telemáticos, de forma clara, concisa y con prontitud al cliente, proveedor y/o al inmediato superior, si procede.

CR4.3 Los datos relevantes de las incidencias detectadas –departamento, cliente, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros– se registran, junto a las causas identificadas, en documentos o partes de incidencias, convencionales o informáticos, para su transmisión a quien proceda de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las incidencias detectadas se resuelven en el marco de su responsabilidad, o se indican alternativas de solución al cliente y/o proveedor manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de *stocks*.

CR5.1 Los datos de los productos inventariados se comprueban con los registrados en soporte manual o en las aplicaciones estándares de gestión y control de *stocks* de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las desviaciones detectadas.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

cve: BOE-A-2009-15054

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 3**

**Denominación**: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA

**Nivel:** 1

**Código:** UC0973_1

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

CR1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas

cve: BOE-A-2009-15054

partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 4**

**Denominación:** GESTIONAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

**Nivel:** 2

**Código:** UC0978_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.
CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su correcta puesta en marcha y que se cumplen las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.2 Los equipos de reproducción –fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras– se revisan periódicamente comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.
CR1.3 La correcta conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación –luz, humedad, polvo y temperatura.
CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos –etiquetas, archivadores, carpetas, separadores, u otros– se comprueban identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.
CR1.5 Los equipos ofimáticos se mantienen en condiciones operativas, con la periodicidad establecida, sustituyendo los consumibles –papel, tóner o cartuchos de tinta, otros– y limpiando los terminales, en caso necesario, siguiendo las normas internas y de respeto medioambiental.
CR1.6 La actualización de las aplicaciones informáticas se realiza, en su caso, de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.
CR1.7 Las herramientas del sistema que permiten un mejor aprovechamiento se ejecutan con la periodicidad establecida por la entidad y, en todo caso, cuando el propio funcionamiento del sistema lo requiere.
CR1.8 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.
CR1.9 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz siguiendo los procedimientos establecidos, y comprobando con la periodicidad establecida que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

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

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.
CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o temáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.
CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan mediante la utilización y/o creación de subcarpetas, facilitando así su recuperación y acceso.
CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los diferentes soportes de almacenamiento de la información se organizan utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.
CR2.5 Los índices alfabético, temático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.
CR2.6 El movimiento o copia de los archivos o carpetas que han de contener la documentación se realiza con rapidez y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
CR2.7 La eliminación de los archivos o carpetas se realiza siguiendo el protocolo establecido supervisando el contenido de los elementos a eliminar,

cve: BOE-A-2009-15054

aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información, y respetando el medioambiente.

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

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

RP3: Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce según criterios establecidos en papel o formato digital, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, de manera exacta, en las cantidades y tiempo exigido y, contrastándola con los originales mediante el procedimiento establecido.

CR3.2 La documentación se registra a través de los soportes disponibles asignando los códigos establecidos que permitan su posterior localización aplicando los criterios de clasificación, por orden y prioridad, establecidos por la organización, a fin de certificar su existencia.

CR3.3 El índice del archivo se utiliza de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios electrónicos o convencionales a su disposición, aplicando los criterios y normas de protección de datos establecidos.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia y actualiza periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad que establece la normativa interna o legal vigente.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas al departamento y/o a la organización, o Administración Pública se permite de acuerdo con la normativa vigente y las normas internas establecidas.

CR3.8 La autorización reglamentada ante requerimientos de documentación de uso restringido por miembros internos o externos a su ámbito de actuación se solicita supervisando la veracidad de la misma.

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizado su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma.

CR4.1 Los diseños de las tablas y los formularios de introducción de datos, se crean utilizando los asistentes disponibles del SGBD en función de la información que se desea introducir y, en su caso, las instrucciones recibidas.

CR4.2 Los datos del SGBD se ordenan y clasifican, indexándolos en su caso, según el criterio establecido por la organización, o el que resulte más adecuado para un rápido acceso a la información.

CR4.3 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles, insertándolos con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas.

CR4.4 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas, guardando siempre copia de la base de datos previa a la modificación.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.5 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad con la periodicidad establecida por la organización.
CR4.6 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad requerido y accesos necesarios.
CR4.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda –*on line, off line*– se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

RP5: Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad.

CR5.1 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, ante la falta de prestaciones preestablecidas para la obtención de la información requerida, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos –de acción o de selección–, y aplicando los criterios precisos.
CR5.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles –opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras–, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.
CR5.3 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del SGBD.
CR5.4 La presentación de la información en informes o documentos no predeterminados en la aplicación se genera a partir de los asistentes disponibles, seleccionando los campos de tablas o consultas que la contienen, y organizándolos en función de los objetivos del informe.
CR5.5 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el SGBD se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.
CR5.6 La presentación de la información en informes o documentos con otras aplicaciones de gestión de documentación se genera a través de los asistentes disponibles, relacionando la base de datos con las mismas, creando en su caso vínculos actualizables.
CR5.7 Los documentos o informes generados se comprueban verificando la inexistencia de errores, y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.
CR5.8 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que se han establecido los accesos necesarios y el nivel de seguridad requerido.
CR5.9 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda –*on line, off line*– se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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

cve: BOE-A-2009-15054

gestor de bases de datos, bases de datos, otras. Material de oficina. Formularios –solicitud de información, listados, impresos, otros.

**Productos o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 5**

**Denominación:** COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE UMBRAL B1 (EQUIVALENTE A INTERMEDIO) EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Nivel:** 2

**Código:** UC0977_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.1 La documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual –informes, correspondencia oficial y comercial en lengua estándar, notas internas o externas, folletos, instrucciones, manuales de software de gestión, pedidos, facturas, u otros– se interpreta satisfactoriamente, extrayendo y resumiendo la información relevante.
CR2.2 Los puntos esenciales procedentes de los documentos propios del sector –artículos, catálogos de productos y precios, folletos u otros– se localizan de forma precisa, resumiéndose y transmitiéndose con cierta confianza por los medios disponibles.
CR2.3 La información procedente de las herramientas de traducción –manuales o informáticas–, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.
CR2.4 Las informaciones telemáticas y material audiovisual relacionados con las actividades administrativas de relación con el cliente, y articuladas de forma relativamente lenta y clara, se interpretan extrayendo los puntos esenciales, y tomando notas para su posterior utilización.
CR2.5 Las fuentes de información en lengua extranjera relacionadas con la actividad, aún siendo extensas, se supervisan, identificando su contenido, y detectando las informaciones relevantes.
CR2.6 Los artículos de prensa breves se interpretan localizando con facilidad y rapidez la información específica y relevante requerida.
CR2.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones *on line* se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, *chat*, SMS, u otros.

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

CR3.1 Las comunicaciones orales –descripciones, grabaciones o lecturas– de forma presencial, telefónica y telemática se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras.
CR3.2 Las presentaciones en la recepción de visitas se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma.
CR3.3 La información profesional –sobre productos u otros aspectos conocidos de la organización– o social –transportes, alojamiento, visitas turísticas u otras–, habituales o predecibles, se expresan en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.
CR3.4 Las grabaciones telefónicas o telemáticas de información a clientes internos y externos, se realizan expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento con claridad, razonable fluidez y corrección.

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

CR4.1 Las comunicaciones escritas se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura, usos, actitudes u otras.
CR4.2 Las comunicaciones habituales, rutinarias y no rutinarias –cartas comerciales repetitivas, informes breves, faxes, correos electrónicos, peticiones de información, notas sencillas, u otras– se redactan con coherencia discursiva,

cve: BOE-A-2009-15054

transmitiendo información relevante, con el léxico, estructuras y presentación adecuados al tipo de comunicación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR5.5 El significado de la información expresada sin claridad, o de manera poco comprensible, se confirma utilizando las expresiones adecuadas de la lengua utilizada, o requiriendo la ayuda de las personas oportunas, dentro o fuera de la organización.

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

CR5.7 Las conversaciones con clientes, articuladas con claridad y desarrolladas en lengua estándar en la recepción de visitas y realización de presentaciones, solicitud de pedidos y petición de información, u otras situaciones relacionadas,

cve: BOE-A-2009-15054

se siguen sin dificultad, aún siendo largas, solicitando a los interlocutores las repeticiones y aclaraciones oportunas.
CR5.8 Los términos desconocidos durante las conversaciones de asuntos habituales o relacionados con la gestión de la relación con el cliente se identifican por el contexto, sin producir interrupciones en la conversación.

**Contexto profesional:**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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

**Productos o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 6**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel**: 2

**Código:** UC0233_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.
CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios *Web*.
CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.
CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.
CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.
CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

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

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.
CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.
CR2.3 La información requerida de *Internet* u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros.
CR2.4 Los criterios de búsqueda en la Red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.
CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.
CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.
CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la Red, interna o externa, se respetan con rigor.
CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

cve: BOE-A-2009-15054

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 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.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.
CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.
CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
CR5.5 En las presentaciones vía *Internet* o *intranet* de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la *Web*.
CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.
CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.
CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

cve: BOE-A-2009-15054

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

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

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –*on line, off line*– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** Técnicas de recepción y comunicación

cve: BOE-A-2009-15054

**Código:** MF0975_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0975_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

CE1.3 Identificar la estructura organizativa de las distintas Administraciones Públicas.

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

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

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

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

- Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa: Los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos.
- Escoger el destinatario y el canal adecuado para que la información fluya eficientemente.
- Describir la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica entre otros.

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

- Elaborar el mensaje verbal correspondiente de manera concreta y precisa.
- Especificar las posibles dificultades en su transmisión.
- Determinar la mejor forma de presentar el mensaje.
- Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo.
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

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

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.
CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, u otros.
CE2.3 Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países.
CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.
CE2.5 Diferenciar y manejar equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras–, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.
CE2.6 En una situación simulada de comunicación, o exposición de un tema concreto:
- Identificarse e identificar al interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.
- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
- Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.7 En una conversación telefónica o telemática simulada, convenientemente caracterizada:
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

C3: Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización tipo, determinando la importancia de su función.
CE3.2 Identificar correctamente las fases en el proceso de recepción de visitas: Acogida, identificación, registro, gestión y despedida.
CE3.3 Establecer la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de organizaciones tipo.
CE3.4 En supuestos convenientemente caracterizados a través de situaciones simuladas de recepción y atención a visitas o público en general:
- Relacionar los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificar con precisión al visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C4: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

CE4.1 Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos –tipo de papel, sobres, otros– y los canales de transmisión –correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.2 Describir los soportes de documentación e información más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.
CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.
CE4.4 Identificar las herramientas de búsqueda de información –sitios *Web*, navegadores, bases de datos– para elaborar la información y la documentación.
CE4.5 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:
- Redactar informes, cartas –oficiales, comerciales o de otro tipo–, escritos profesionales y documentos tipo habituales en organizaciones e instituciones privadas y públicas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE4.6 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE4.7 Ante una simulación de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los medios ofimáticos y telemáticos:
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.
- Redactar el documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
- Adaptar al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.
- Obtener de *Internet*, cumplimentar e imprimir impresos, formularios de ciertas comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, otros.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con agilidad y destreza en su elaboración.

C5: Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una organización o en la Administración Pública.
CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución habituales en las organizaciones.
CE5.4 Describir los distintos tipos de correspondencia y paquetería, y su tratamiento.
CE5.5 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE5.6 Utilizar las aplicaciones del correo electrónico permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.
CE5.7 Utilizar los foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares para que la comunicación sea registrada y consultada correctamente.
CE5.8 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y distribuir:
- Determinar el procedimiento de registro y distribución apropiados al tipo de organización.
- Determinar los tipos de correspondencia apropiados al tipo de información y documentación.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, *chats*, áreas de FAQ con agilidad y destreza en su registro y distribución.
- Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación.

cve: BOE-A-2009-15054

**Contenidos**

1. **Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.**
   - Tipología de las organizaciones por:
     - Sector de actividad.
     - Tamaño.
     - Forma jurídica de constitución y otras.
   - Identificación de la estructura organizativa empresarial:
     - Horizontal.
     - Vertical.
     - Transversal.
   - Identificación de la estructura funcional de la organización:
     - Estructura departamental.
     - El organigrama de la empresa: su elaboración.
   - Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
   - Canales de comunicación: tipos y características.
   - La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
   - Técnicas de trabajo en grupo:
     - Relaciones jerárquicas.
     - Relaciones funcionales.
   - Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
   - Normativa vigente en materia de:
     - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
     - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

2. **Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.**
   - La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
   - Técnicas de comunicación oral:
     - Habilidades sociales.
     - Protocolo.
   - La comunicación no verbal.
   - La imagen personal en los procesos de comunicación:
     - Actitudes.
     - Usos.
     - Costumbres.
   - Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
     - Empatía.
     - Principios básicos de la asertividad.

3. **Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.**
   - Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
   - Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
   - Funciones de las relaciones públicas en la organización.
   - Proceso de comunicación en la recepción:
     - Acogida.
     - Identificación.
     - Gestión.
     - Despedida.
   - Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:

cve: BOE-A-2009-15054

- Escucha activa, empatía y otras.
- Aplicación de técnicas correctivas.

- Formulación y gestión de incidencias básicas.
- Normativa vigente en materia de registro.

**4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.**

- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.
- La comunicación en las redes –*intranet* e *Internet*.
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
  - Recepción.
  - Identificación.
  - Justificación de ausencias.
  - Peticiones, solicitudes e inscripciones.
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

**5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.**

- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
  - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
  - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
- Técnicas de comunicación escrita:
  - Identificación de documentos.
  - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
- Cartas comerciales.
- Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
  - Canales de comunicación.
  - Objetivos.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
  - Formatos.
  - Criterios de realización.
  - Verificación.
  - Control de errores.
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

**6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.**

- Organización de la información y documentación:
  - Objetivos.
  - Finalidad.
  - Técnicas a aplicar.

cve: BOE-A-2009-15054

- Correspondencia y paquetería:
  - Tipología.
  - Tratamiento.
  - Verificación de datos.
  - Subsanación de errores.
  - Accesos.
  - Consulta.
  - Conservación.
- Recepción de la información y paquetería:
  - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.
  - Revisión periódica de estas comunicaciones.
  - Distribución por canales adecuados.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
- Actuación básica en las Administraciones Públicas:
  - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
  - Procedimiento básico del Registro Público.
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

**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 - MF0975_2 | 90 | 60 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**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

cve: BOE-A-2009-15054

**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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

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 simulada de atención y gestión de una reclamación, convenientemente caracterizada:

- Recoger y escuchar atentamente la queja o reclamación del cliente supuesto.
- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
   - 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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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 de las unidades formativas | 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**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.

cve: BOE-A-2009-15054

- Competencia matemática.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
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-2009-15054

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
     - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|---|---|---|
| Módulo formativo - MF0973_1 | 90 | 90 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

cve: BOE-A-2009-15054

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar las distintas prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones básicas.
CE2.2 Distinguir entre las distintas herramientas de optimización del sistema explicando sus funciones.
CE2.3 Diferenciar y utilizar los soportes de registro y archivo informático –disco fijo, disquetes, CD-R, *pendriver* u otros–, en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.
CE2.4 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, de organización de información y documentos dados, y unos parámetros de configuración del sistema:
- Utilizar las funciones del sistema operativo precisas para la configuración de las vistas de los distintos objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas que permitan minimizar el tiempo de ejecución.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias de seguridad de las estructuras creadas.

CE2.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, ejecutar las herramientas del sistema indicadas y explicar los resultados alcanzados con las mismas.

C3: Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.
CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.
CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental habituales en las organizaciones.
CE3.5 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y archivar:
- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

C4: Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
CE4.1 Identificar los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles:
- En una aplicación.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.4 Detectar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.

CE4.5 Según un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se utiliza una aplicación:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.
- Establecer protecciones de ficheros y directorios.
- Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.

C5: Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.

CE5.1 Identificar los distintos tipos de tablas en función de los datos recogidos, así como las posibles relaciones entre las mismas.

CE5.2 Identificar los distintos tipos de consultas explicando sus características y utilidad.

CE5.3 Identificar los objetos que pueden integrar un informe a partir de ejemplos prácticos.

CE5.4 A partir de supuestos prácticos y haciendo uso de las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Crear las tablas necesarias.
- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras.
- Identificar el tipo de consulta más adecuado en función de la información requerida.
- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Guardar y nombrar las consultas en la base de datos de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Aplicar las consultas disponibles ante necesidades de información que permitan su ejecución.
- Imprimir las consultas configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.5 A partir de supuestos de solicitud de presentación de información en una base de datos dada:

- Identificar los campos de tablas y/o consultas que contienen la información requerida.
- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando con precisión el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.
- Almacenar los informes para su recuperación posterior con nombres identificables.
- Presentar los informes o información requerida en el plazo exigido, con las aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras–, combinando cuando proceda, la información, o exportando los datos.
- Imprimir los informes configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD.

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 a distancia |
|---|---|---|
| Módulo formativo - MF0978_2 | 60 | 50 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

**Código:** MF0977_2

**Nivel de cualificación profesional**: 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0977_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

**Duración:** 90 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.

CE1.1 Comprender la información general y los detalles específicos de las conversaciones sencillas sobre temas habituales de la actividad administrativa en relación con el cliente, siempre que su articulación sea clara y con un acento generalmente conocido.

CE1.2 Dada una simulación, convenientemente caracterizada, de comunicación *off line* relativa a la demanda de información, productos o servicios profesionales dados, con una articulación clara y en lengua extranjera:

- Identificar la idea principal de la comunicación.
- Extraer las ideas secundarias.
- Distinguir el tipo de cliente.
- Identificar los puntos esenciales de la demanda del cliente.

CE1.3 A partir de instrucciones detalladas y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con una articulación clara, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 A partir de una conversación telefónica simulada –gestión de citas, confirmación de información básica sobre pedidos, facturas, reclamaciones– en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Situar el mensaje en su contexto.
- Identificar los elementos específicos más destacados de la demanda.
- Identificar la llamada.

CE1.5 A partir de la escucha de un discurso breve o una conversación en un lenguaje sencillo estándar emitidos a través de un medio de comunicación:

- Captar el contenido global del mensaje.
- Identificar los elementos específicos más destacados del mensaje.
- Extraer las ideas secundarias.

CE1.6 A partir de la escucha de narraciones, descripciones, canciones u otros, secuenciar los elementos constituyentes del mensaje.

C2: Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.

CE2.1 Identificar los documentos –cartas comerciales, albaranes, facturas, formularios y otros– y el léxico habituales en las operaciones de compraventa en distintos entornos profesionales.

CE2.2 Identificar las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducción de documentos, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura comprensiva de un documento no complejo del ámbito profesional –cartas comerciales, instrucciones técnicas sencillas, folletos, catálogos, faxes, correos electrónicos, anuncios, documentos oficiales cortos, u otros:

- Identificar las características básicas del documento.
- Detectar o localizar los datos claves de dicha información.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.
- Sintetizar por escrito el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documentos reales sencillos y habituales del entorno profesional –propuestas de pedido, albaranes, facturas,

cve: BOE-A-2009-15054

documentos de transporte, u otros análogos– y datos convenientemente caracterizados relacionados con el mismo:
- Identificar las características básicas del documento.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes.
- Cumplimentar los documentos con los datos adecuados proporcionados.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.

CE2.5 Obtener interpretaciones de textos sencillos del ámbito administrativo en relación con el cliente –cartas, faxes, correos electrónicos, reclamaciones, catálogos, otros– apoyándose, en caso necesario, en el material de consulta.

C3: Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.

CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas de los clientes:
- Transmitir los diferentes mensajes propuestos en la gestión de citas –comunicación, anulación, aplazamiento, otras– con fluidez suficiente, solicitando, cuando sea necesario, la repetición de los datos aportados por el cliente.
- Describir oralmente de forma sencilla, los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos en la distribución de visitas –direcciones, transportes, salas, despachos profesionales, u otros.
- Utilizar con suficiente fluidez, el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente.

CE3.3 En una situación simulada convenientemente caracterizada de recepción y presentación de visitas:
- Emplear con fluidez suficiente, las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor.
- Utilizar con fluidez suficiente, las expresiones propias de identificación de la visita o de requerimiento de la información para su identificación.
- Transmitir los mensajes relativos a la justificación de posibles retrasos o ausencias, con suficiente fluidez, usando el vocabulario y las expresiones adecuadas más habituales.
- Emplear con suficiente fluidez, las expresiones más habituales propias de las presentaciones.

CE3.4 Dada una simulación convenientemente caracterizada del ámbito de la relación con el cliente, en la que se solicite y facilite información profesional sencilla –actividad, productos o servicios, horarios, u otros:
- Planificar, en la medida de lo posible, las solicitudes más usuales de información.
- Formular con la suficiente fluidez y claridad, las preguntas pertinentes en las solicitudes de información.
- Formular a los clientes, con la suficiente fluidez, las preguntas pertinentes que conduzcan a la correcta identificación de las demandas.
- Reformular las preguntas, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del interlocutor.
- Facilitar la información requerida, con bastante fluidez, utilizando descripciones sencillas y el vocabulario básico propio del ámbito de administración y recepción.
- Reformular la respuesta, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del cliente.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.5 En simulaciones, convenientemente caracterizadas, de grabación de mensajes telefónicos o telemáticos, realizar grabaciones sencillas con claridad y la suficiente fluidez, para atender al cliente en los siguientes casos:
- Ausencias por vacaciones.
- Imposibilidad de atención momentánea.
- Información de horarios de apertura y cierre del establecimiento.
- Cambios de dirección de la organización y de horarios de apertura y cierre del establecimiento y otras.

C4: Redactar y cumplimentar textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.

CE4.1 Identificar un vocabulario básico de uso general en la documentación propia de las actividades administrativas en relación con el cliente –correspondencia comercial, convencional y electrónica, pedidos, albaranes, facturas, otros.

CE4.2 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso básico general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles.

CE4.3 A partir de unas instrucciones sencillas y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales:
- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud –demanda de información, ofertas de productos y/o servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Interpretar las instrucciones y redactar resúmenes breves de la documentación aportada.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, formularios, otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.4 A partir de la recepción de distintas cartas de presentación y sus currículos asociados, en lengua extranjera:
- Examinar el contenido de la carta de presentación determinando a qué departamento de la organización, debe ser reenviado.
- Identificar la información expresada en cada uno de los apartados del CV.

CE4.5 A partir de datos convenientemente caracterizados de realización de un pedido:
- Cumplimentar los documentos profesionales propios en la gestión del pedido –propuesta de pedido, albarán, factura, carta-porte, otros.
- Elaborar cartas comerciales, correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar.
- Elaborar notas sencillas con precisión.
- Elaborar las fichas de almacén, identificando la información necesaria.

CE4.6 En un supuesto convenientemente caracterizado de gestión de una reclamación:
- Identificar los documentos para la formalización de la reclamación.
- Cumplimentar el documento de reclamación especificando los datos requeridos con precisión.
- Hacer una relación ordenada de los hechos aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

C5: Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y

cve: BOE-A-2009-15054

confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.3 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con claridad y, cierta naturalidad y confianza en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las estructuras básicas adecuadas, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados de forma clara por el interlocutor en lengua estándar.
- Solicitar al interlocutor las repeticiones oportunas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Proporcionar con cierta naturalidad y de forma clara, las explicaciones adecuadas a las preguntas formuladas por el interlocutor, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas relativas a las actividades administrativas de relación con el cliente –gestión de citas, solicitud de información, u otros–, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico básico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar de forma clara las explicaciones necesarias en la justificación de ausencias, retrasos, u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias lingüísticas y no lingüísticas, para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando explicaciones y, solicitando las repeticiones oportunas de palabras o frases concretas.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

CE5.6 En una simulación, convenientemente caracterizada, de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

cve: BOE-A-2009-15054

**Contenidos**

1. **Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.**
   - Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
     - Conceptos básicos de la lengua extranjera.
     - Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
   - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
   - Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
   - Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
   - Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
     - Presencial.
     - Telefónico.
     - Telemático.
   - Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
   - Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
   - Elaboración de material audiovisual –promocional, dossier informativo u otros.

2. **Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.**
   - Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes:
     - Telefónica.
     - Presencial.
     - Telemática.
   - Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
   - Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
     - Estructuración del discurso.
     - Formulación de preguntas y respuestas.
     - Actitudes básicas.
   - Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
   - Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
   - Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
     - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
     - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
   - Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.

cve: BOE-A-2009-15054

- Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

3. **Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.**
   - Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
     - Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
     - Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
   - Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
   - Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
   - Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
   - Traducción de textos sencillos.
   - Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
     - Correspondencia comercial.
     - Cartas de solicitud de información.
   - Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
     - Albaranes.
     - Documentos de transporte.
     - Facturas.
     - Ofertas.
     - De envío de mercancía y acuses de recibo.
     - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
   - Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

**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 - MF0977_2 | 90 | 60 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua extranjera: nivel “Usuario Básico” A2 según Marco Común Europeo.
- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 6**

**Denominación:** OFIMÁTICA

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

CE 1.5 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
   - 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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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
    - 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

cve: BOE-A-2009-15054

**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:

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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.
CE1.3 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.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:
- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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

cve: BOE-A-2009-15054

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 | 50 |
| Unidad formativa 4 - UF0322 | 50 | 50 |
| 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**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en tecnología
- Competencia digital

cve: BOE-A-2009-15054

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

**Código:** MP0079

**Duración:** 120 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de la organización e interlocutores tipo. Y aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

CE1.1 Protocolizar la comunicación oral y gestual habitual en la organización para transmitir la información oral y los parámetros de calidad del servicio en los procedimientos de comunicación.

CE1.2 Usar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países y adoptar la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.

CE1.3 Manejar equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras–, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.

CE1.4 Aplicar las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases del proceso de recepción, acogida y registro de visitas.

CE1.5 Cumplimentar la documentación e interpretar la información correspondiente a las distintas fases del proceso administrativo de compra–venta en los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.

CE1.6 Conservar el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza, con adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante los diferentes espacios de la organización.

CE.1.7 Respetar y analizar los procedimientos y normas internas de la empresa.

CE1.8 Ejecutar e interpretar las instrucciones de trabajo recibidas y finalizarlo en los plazos establecidos

C2: Aplicar las técnicas de registro y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

CE2.1 Clasificar la correspondencia y paquetería de la organización, y ejecutar su tratamiento correspondiente.

CE2.2 Registrar y consultar correctamente la información y documentación utilizando las aplicaciones del correo electrónico, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.

CE2.3 Aplicar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para la empresa.

C3: 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. Y efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.1 Realizar las funciones básicas del departamento comercial y/o facturación, comunicando la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa, a las personas adecuadas en cada momento por medio de los canales de comunicación correspondientes, con calidad y motivación hacia el cliente. Usando el canal de comunicación adaptado al *telemarketing* en los casos correspondientes.

CE3.2 Calcular los parámetros comerciales y fiscales necesarios durante el proceso administrativo de compra-venta y para la correcta cumplimentación de los documentos correspondientes.

CE3.3 Manejar el proceso administrativo que debe seguir una reclamación o servicio postventa.

CE3.4 Aplicar instrumentos básicos de fidelización de clientes al servicio postventa en la gestión comercial de los productos y/o servicios, dándoles la suficiente importancia.

C4: Aplicar métodos de control de existencias y principales sistemas de gestión de almacén en función de la tipología de los productos y/o servicios, de la actividad empresarial, de manera convencional e informática.

CE4.1 Recepcionar, almacenar, distribuir y expedir las existencias y su documentación.

CE4.2 Ejecutar el procedimiento administrativo relativo a la recepción, almacenamiento, distribución interna, expedición de existencias y demás.

C5: Grabar datos de documentos o de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo y un trabajo de calidad, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

CE5.1 Corregir con las herramientas disponibles los errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación de datos mediante la utilización del cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas todo ello de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CE5.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

CE5.3 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados, demostrando flexibilidad para entender los cambios.

C6: Archivar, buscar, recuperar y organizar la información, de manera convencional e informática, según los procedimientos establecidos por la organización.

CE6.1 Ejecutar la creación, codificación, nombramiento y renombramiento de archivos y carpetas para la recogida de información y su tratamiento, atendiendo a los procedimientos y criterios establecidos por la organización.

CE6.2 Crear los archivos y carpetas necesarios para organizar la documentación solicitada, aplicando los criterios de restricción adecuados, de acuerdo con la normativa vigente, atendiendo a los procedimientos establecidos por la compañía.

CE6.3 Crear los accesos directos para carpetas o archivos de uso frecuente, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE6.4 Archivar la documentación requerida por la organización de las diferentes fuentes de información, en los soportes disponibles, para una rápida localización y acceso en futuras consultas.

CE6.5 Copiar y eliminar la información, siguiendo las instrucciones recibidas, atendiendo a lo especificado en la normativa vigente en lo relativo a seguridad, integridad y confidencialidad de datos.

cve: BOE-A-2009-15054

C7: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Y cumplimentar e interpretar la documentación correspondiente.

CE7.1 Utilizar la información en una lengua extranjera relacionada con las gestiones de la relación con el cliente y transmitirla a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas erróneas.

CE7.2 Cumplimentar la documentación relacionada con las actividades administrativas de relación con el cliente, en una lengua extranjera, de carácter sencilla, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

CE7.3 Expresarse oralmente en una lengua extranjera con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la relación con el cliente utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE7.4 Redactar y/o cumplimentar documentos sencillos y habituales en las actividades administrativas de relación con el cliente, en una lengua extranjera, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE7.5 Conversar en el ámbito social y profesional de la relación con el cliente en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE7.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria, relacionada con la lengua extranjera en el proceso de atención al cliente.

CE7.7 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo recibidas de la organización.

C.8: 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. **Comunicación en la empresa.**
   - Organización y mantenimiento del área de trabajo.
   - Comunicación verbal, en situaciones formales o informales, aplicando las técnicas de cortesía, adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.
   - Atención de llamadas telefónicas adecuadamente identificando al interlocutor, el mensaje y dando respuesta al mismo, mediante filtrado, desvío a otra persona o solución de la demanda de información.
   - Recepción de las visitas o clientes.
   - Atención a clientes externos e internos de la organización antes, durante o a posteriori en el proceso de compra venta de la entidad.
   - Comunicación escrita en todos los formatos utilizados por la empresa.
   - Atención de una posible reclamación, tanto verbal como escrita.

cve: BOE-A-2009-15054

2. **Aplicación de técnicas de gestión documental de la organización, en formato convencional y/o informático.**
   - Operaciones de gestión, clasificación, codificación, registro, archivo y distribución de la información y documentación.
   - Procesos relacionados con la gestión documental en soporte informático: grabación de datos.
   - Gestión de la información con sistemas gestores de bases de datos.
   - Sistematización de procesos de salvaguarda de la información relevante.
   - Destrucción de documentos: normativa vigente.

3. **Tramitación administrativa del proceso comercial.**
   - Realización y cumplimentación de toda la documentación relacionada con el proceso de compraventa de manera convencional y/o informática.
   - Elaboración de los cálculos de parámetros comerciales.
   - Sistemas de gestión y control de las existencias de almacén: convencional e informático.
   - Realizar inventarios.

4. **Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.**
   - 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.

5. **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.

cve: BOE-A-2009-15054

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

| Módulos Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|---|---|---|
| | | Si se cuenta con titulación | Si no se cuenta con titulación |
| MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras<br>Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración<br>Licenciado en Economía<br>Licenciado en Derecho; Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas.<br>Diplomado en Ciencias Empresariales<br>Diplomado en Biblioteconomía y Documentación<br>Diplomado en Gestión y Administración Pública<br>Técnico Superior en Administración y Finanzas<br>Técnico Superior en Secretariado | 2 años | 3 años |
| MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras<br>Licenciado en Economía<br>Licenciado en Derecho<br>Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado<br>Licenciado en Publicad y Relaciones Públicas.<br>Diplomado en Biblioteconomía y Documentación<br>Diplomado en Ciencias Empresariales<br>Diplomado en Gestión y Administración Pública.<br>Técnico Superior en Administración y Finanzas<br>Técnico Superior en Secretariado<br>Técnico Superior en Comercio Internacional<br>Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing<br>Técnico Superior en Gestión del transporte<br>Técnico Superior en Servicios al Consumidor | 2 años | 3 años |
| MF0973_1: Grabación de datos. | Ingeniero<br>Licenciado<br>Ingeniero Técnico<br>Diplomado<br>Técnico Superior<br>Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática. | 1 año | 2 años |

cve: BOE-A-2009-15054

| Módulos Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|---|---|---|
| | | Si se cuenta con titulación | Si no se cuenta con titulación |
| MF0978_2: Gestión de archivos | Preferentemente:<br>Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras<br>Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración<br>Licenciado en Economía; Licenciado en Derecho.<br>Preferentemente:<br>Diplomado en Biblioteconomía y Documentación<br>Diplomado en Ciencias Empresariales<br>Diplomado en Gestión y Administración Pública<br>Preferentemente:<br>Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos<br>Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas<br>Técnico Superior en Administración y Finanzas<br>Técnico Superior en Secretariado<br>Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática. | 1 año | 3 años |
| MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente | Profesorado español:<br>Licenciado en: Filología de la Lengua Extranjera correspondiente.<br>Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística.<br>Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas.<br>Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios citados y/o alguno de los diplomas que así lo certifiquen. Nivel A2.<br>Profesorado extranjero:<br>Mínimo titulación universitaria, reconocida, de su país de origen, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso. | 2 años | |
| MF0233_2: Ofimática | Licenciado<br>Ingeniero<br>Diplomado<br>Ingeniero Técnico<br>Técnico Superior de Administración de Sistemas Informáticos<br>Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática. | 2 años | 3 años |

cve: BOE-A-2009-15054

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

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

| Espacio Formativo | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Aula de gestión | X | X | X | X | | X |
| Aula de idiomas | | | | | X | |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula de gestión | Equipos audiovisuales<br>PCS instalados en red, cañón de proyección e Internet<br>Software específico de la especialidad<br>Pizarras para escribir con rotulador<br>Rotafolios<br>Material de aula<br>Mesa y silla para formador<br>Mesas y sillas para alumnos |
| Aula de idiomas | Equipos audiovisuales<br>1 proyector<br>Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma<br>Reproductores y grabadores de sonido.<br>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.

cve: BOE-A-2009-15054

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Gestión contable y gestión administrativa para auditoría.

**Código: ADGD0108.**

**Familia Profesional:** Administración y gestión.

**Área profesional: Administración y auditoría .**

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG082_3 Gestión contable y de auditoría (RD 295/2004, modificado por RD 107/2008, de 1 de febrero)

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

UC0231_3: Realizar la gestión contable y fiscal.
UC0232_3: Realizar la gestión administrativa de un servicio de auditoría.
UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Efectuar la gestión administrativa contable-fiscal garantizando el mantenimiento actualizado del sistema de información y el archivo de la documentación, y realizar las gestiones administrativas de los procedimientos previstos en el plan global de auditoría.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Departamento de administración de cualquier tipo de empresa pública o privada en dependencia del jefe de contabilidad. Asesorías contables y fiscales. Sociedades de auditoría o auditores individuales.

Sectores productivos:

Todos.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

Administrativo contable.
Ayudante de auditoría.
Contable.

**Duración de la formación asociada:** 630 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0231_3: Contabilidad y Fiscalidad. (240 horas)
- UF0314: Gestión Contable. (90 horas)
- UF0315: Gestión Fiscal. (90 horas)
- UF0316: Implantación y Control de un Sistema Contable Informatizado. (60 horas)

MF0232_3: Auditoría. (120 horas)
- UF0317: Planificación de la Auditoría. (50 horas)
- UF0318: Auditoría de las Áreas de la Empresa. (70 horas)

cve: BOE-A-2009-15054

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

- UF0319 (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de La Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico (30 horas)
- UF0320 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos (30 horas)
- UF0321 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo (50 horas)
- UF0322 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales (50 horas)
- UF0323 (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información (30 horas)

MP0075: Módulo de Prácticas Profesionales no Laborales de Gestión contable y gestión administrativa para auditoría (80 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Unidad de competencia 1**

**Denominación:** REALIZAR LA GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL

**Nivel:** 3

**Código:** UC0231_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Contabilizar en soporte informático las operaciones de trascendencia económico-financiera con sujeción al Plan General de Contabilidad (P.G.C.) y, en su caso, a la adaptación sectorial del mismo, y a los criterios contables establecidos por la empresa.

CR1.1 La contabilidad se realiza con arreglo a los criterios internos (amortizaciones, valoración de existencias, dotaciones a las provisiones y depreciaciones…) y se aplica correctamente el reglamento del PGC .

CR1.2 Las operaciones contables de cierre del ejercicio (amortizaciones, periodificaciones, reclasificaciones, etc.), así como los ajustes fiscales de los distintos tributos, que en su caso correspondan, se realizan de acuerdo tanto a la normativa fiscal y mercantil como a las normas internas de la empresa.

CR1.3 Sobre la base de la documentación soporte de los distintos hechos económicos se contabiliza correctamente utilizando la aplicación informática correspondiente.

CR1.4 Las facturas se cumplimentan informáticamente y se aplica en ellas los tipos correspondientes según lo dispuesto en la norma reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

CR1.5 Las operaciones económico – financieras se contabilizan informáticamente, se sella la documentación y se registra de acuerdo con las normas de organización internas.

CR1.6 La documentación sigue correctamente el circuito establecido.

CR1.7 La documentación soporte se archiva y se custodia correctamente y se localiza fácilmente.

RP2: Confeccionar los libros y registros de contabilidad de acuerdo con la legislación mercantil, fiscal y normas internas, y cumplimentar los formularios para su legalización dentro de los plazos establecidos legalmente.

CR2.1 La información contable requerida por la normativa vigente se comprueba que está contenida en los libros.

CR2.2 Se comprueba que los libros correspondan al régimen de estimación directa o al régimen de estimación objetiva en función del tipo de empresa y/o al sistema acogido, y que los mismos contienen la información requerida por cada régimen.

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.3 Los formularios se cumplimentan de acuerdo con lo previsto legalmente para cada tipo de forma jurídica de la empresa y con la aplicación informática correspondiente.
CR2.4 Los formularios junto a los libros contables objeto de legalización se presentan en los organismos públicos que legalmente correspondan, atendiendo a la forma jurídica de la empresa.
CR2.5 La información de los libros y/o registros auxiliares no obligatorios se obtiene, en el formato establecido por la empresa, para su archivo y custodia, utilizando la aplicación informática correspondiente.

RP3: Confeccionar en soporte informático las cuentas anuales y cumplimentar el formulario para su depósito dentro de los plazos exigidos por el Registro Mercantil, con el fin de cumplir los requisitos legales.

CR3.1 Las cuentas anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria) se confeccionan de acuerdo con la legislación mercantil y utilizando la aplicación informática correspondiente.
CR3.2 El formulario se cumplimenta informáticamente, de acuerdo con los requisitos legalmente exigidos, para hacer efectivas las gestiones descritas.
CR3.3 El formulario, junto a las cuentas anuales, y en su caso, el informe de auditoría y el informe de gestión, se presentan dentro de los plazos legalmente exigidos en los organismos oficiales correspondientes.

RP4: Gestionar las obligaciones fiscales, con sujeción a la normativa correspondiente, sobre los datos suministrados por la contabilidad, con el fin de cumplir las exigencias legales.

CR4.1 La documentación relativa a las obligaciones fiscales se gestiona aplicando la normativa en los impresos y plazos previstos por la Hacienda Pública y utilizando la aplicación informática correspondiente:

- Comunicaciones fiscales de inicio de actividad en los impresos y plazos facilitados por la hacienda.
- Pagos a cuenta del Impuesto de Sociedades (IS).
- Declaraciones – liquidaciones del IS.
- Declaraciones – liquidaciones del IVA.
- Resumen anual del IVA.
- Declaración de operaciones con terceros.
- Pagos fraccionados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
- Declaraciones de retenciones del IRPF.
- Declaraciones – liquidaciones del IRPF.
- Resumen anual del IRPF.

CR4.2 Se comprueba que los datos incluidos en los impresos cumplimentados se corresponden con los obtenidos de la contabilidad.
CR4.3 Se realizan las comprobaciones respecto a la corrección de los cálculos.
CR4.4 La solicitud de aplazamiento y/o compensación tributaria de los impuestos, en caso de necesidad, se gestiona aportando la documentación suficiente que la avale de acuerdo con las disposiciones vigentes.
CR4.5 Los requerimientos de la Administración Tributaria se atienden debidamente, aportando la documentación necesaria dentro de los plazos establecidos por la misma.
CR4.6 En las gestiones que proceda, se utiliza correctamente la vía telemática.

RP5: Realizar los informes económicos, financieros y patrimoniales que se han de elaborar a partir de los resultados contables obtenidos, bajo la supervisión de un profesional de nivel superior.

cve: BOE-A-2009-15054

CR5.1 La información se confecciona informáticamente sobre la base de datos contables.
CR5.2 La información se confecciona utilizando las técnicas de análisis apropiadas al objetivo perseguido y utilizando la aplicación informática correspondiente.
CR5.3 La información se presenta en los plazos marcados, de forma clara y precisa.
CR5.4 El contenido de los informes recoge las observaciones a destacar y las anomalías, junto con sus posibles soluciones.

RP6: Gestionar la documentación contable y fiscal atendiendo a criterios de rigor, calidad y respeto a los plazos establecidos.

CR6.1 La importancia de registrar las operaciones de la empresa de forma rigurosa se demuestra a la hora de elaborar la información y documentación.
CR6.2 La documentación e información contable y fiscal se presenta puntualmente en los plazos marcados y conforme a los criterios exigibles de calidad y presentación.
CR6.3 En la realización del trabajo se pone de manifiesto la importancia del cumplimiento exacto de las obligaciones contables y fiscales.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de comunicación. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso. Programas específicos de gestión contable y fiscal. Libros contables convencionales. Sistemas de tramitación electrónica.

**Productos o resultado del trabajo**

Presentación de los documentos legales en los plazos previstos y de acuerdo con la información contable realizada en el periodo económico. Cuentas anuales: balance de situación, cuentas de pérdidas y ganancias, memoria y cuadro de financiación e informe de gestión.
Libros oficiales y auxiliares. Diario, inventarios y cuentas anuales, mayor, libros de IVA. Libros de ventas e ingresos, libro de compras y gastos. Todos aquellos libros para empresarios y profesionales acogidos a regímenes simplificados. Relación o listados: de preparatorios de impuestos, de existencias, de desviaciones presupuestarias, de vencimientos, de balances de centros de costes, contabilidad presupuestaria, balances de comprobación de sumas y saldos, movimientos de cuentas. Documentación contable accesible (ordenada, clasificada y archivada). Elaboración de ratios. Informes: contables, económicos y financieros.

**Información utilizada o generada**

Reglamento del Plan General de Contabilidad. Resoluciones del ICAC. Ordenes de contabilización. Consultas a asesorías mercantiles, contables, jurídicas y fiscales. Directrices del Consejo de Administración y Junta General. Normativa fiscal y mercantil. Normativa de las CC.AA. y de la UE. Objetivos marcados por la empresa. Formularios oficiales de declaración – liquidación de impuestos, fichas y formatos internos.

**Unidad de competencia 2**

**Denominación:** REALIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UN SERVICIO DE AUDITORÍA

**Nivel:** 3

**Código:** UC0232_3

cve: BOE-A-2009-15054

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Ejecutar y documentar los procedimientos establecidos por el auditor para realizar el plan global de auditoría utilizando las aplicaciones informáticas correspondientes.

CR1.1 Las observaciones y conclusiones del informe de auditoría del año anterior se analizan siguiendo instrucciones.

CR1.2 Los papeles de trabajo del año anterior se revisan y se informa de las técnicas de auditoría utilizadas en el ejercicio para obtener evidencia física, documental, confirmación de terceros, verbal, analítica y contable.

CR1.3 La simbología utilizada del ejercicio anterior se estudia.

CR1.4 Las pruebas analíticas de las cuentas anuales de la empresa a auditar se realizan según la planificación efectuada por el auditor y se comparan con las de empresas del sector y con las propias de la empresa en ejercicios anteriores.

CR1.5 La cifra de importancia relativa de cada área se comprueba siguiendo las instrucciones del auditor.

CR1.6 Los papeles de trabajo correspondientes a la fase de planificación se elaboran en soporte convencional y/o informático.

RP2: Ejecutar y documentar los procedimientos establecidos en el programa de auditoría tendentes al conocimiento, análisis y evaluación del sistema de control interno.

CR2.1 En caso de contar con manual de procedimiento:

- Se analiza el manual con los responsables de la empresa y se realizan las comprobaciones necesarias tendentes a verificar su aplicación práctica.

- En caso de no contar con manual de procedimiento:
  - Los cuestionarios diseñados al efecto para cada una de las áreas se confeccionan, en su caso, y se aplican correctamente.
  - Los flujogramas se confeccionan teniendo en cuenta: símbolos, áreas, líneas de transacción y controles de autorización.
  - Los *memorándums* se confeccionan a partir de la información recibida de los responsables de cada área de la entidad auditada.

CR2.2 Las pruebas de cumplimiento tendentes a comprobar la existencia, la eficacia y la continuidad de los controles se aplican correctamente.

CR2.3 Los papeles de trabajo donde se documentan las pruebas efectuadas se elaboran en soporte convencional y/o informático.

RP3: Ejecutar y documentar los procedimientos previstos en el programa de auditoría que permitan evaluar los registros y transacciones de los estados financieros.

CR3.1 Los registros y transacciones de los estados financieros se cotejan aplicando los procedimientos de auditoría y se documentan en los correspondientes papeles de trabajo en soporte convencional y/o informático.

CR3.2 Aquellos ajustes derivados de los errores u omisiones detectados, se comunican al auditor.

RP4: Enviar, recepcionar, documentar y evaluar la circularización siguiendo las instrucciones del programa de auditoría.

CR4.1 Las cartas de circularización se preparan y se presentan a la entidad auditada para su firma.

CR4.2 Las cartas se envían a los colectivos objeto de circularización: clientes, proveedores, bancos, asesores, entidades aseguradoras etc., atendiendo a las operaciones efectuadas en el ejercicio, junto con el sobre de respuesta debidamente franqueado y con la dirección del auditor.

CR4.3 La hoja de trabajo de control de cartas remitidas y recibidas se prepara según las instrucciones recibidas del auditor.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.4 Los datos recibidos se analizan y concilian con los datos contables, en su caso.
CR4.5 Los ajustes derivados del proceso de circularización se comunican al auditor.
CR4.6 Los resultados de la circularización se documentan, y se informa de los mismos al auditor.

RP5: Elaborar el informe sobre cada una de las fases de su trabajo, y comentarlas con el auditor.

CR5.1 En las fases de trabajo realizado se indican las incidencias, tiempo invertido, observaciones, etc.
CR5.2 Las incidencias y hechos detectados en cada uno de los puntos del *memorándum* susceptibles de ser tenidos en cuenta, se comunican al auditor, informando también del tiempo invertido en cada fase.

RP6: Integrarse en un equipo de trabajo utilizando las habilidades sociales y personales.

CR6.1 La capacidad de escucha se demuestra en todas las comunicaciones establecidas con el grupo.
CR6.2 La tolerancia y la asunción de los propios errores se pone de manifiesto en todos los debates que se establezca con el grupo.
CR6.3 La cooperación y el trabajo en equipo se fomenta, se aplica y se desarrolla.
CR6.4 Los compromisos con el grupo de trabajo se desarrollan.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, correo electrónico y navegadores, aplicaciones de propósito general. Aplicaciones específicas de auditoría. Dispositivos de comunicación. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso.

**Productos o resultado del trabajo**

Informes al auditor sobre distintas fases del trabajo. Papeles de trabajo y memorandos. Trabajo efectivo en equipo.

**Información utilizada o generada**

Archivo permanente del ejercicio de las empresas u organismos auditados. Normativa mercantil, fiscal y laboral vigente. Normativa de la CCAA y UE. Bibliografía de auditoría. Información económica, financiera y documental de la empresa auditada. Plan global de auditoría. Flujogramas de la circulación de la documentación. Manual de control interno.

**Unidad de competencia 3**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel:** 3

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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

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

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

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

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

RP2: Obtener y organizar la Información requerida en la red –*Intranet o Internet*– de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización, utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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

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

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las Instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

cve: BOE-A-2009-15054

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 precisa.
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 representaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.
CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.
CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.
CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las

cve: BOE-A-2009-15054

aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.
CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.
CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.
CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.
CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.
CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.
CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros–.

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

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.
CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados

cve: BOE-A-2009-15054

–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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –*on line, off line*– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

cve: BOE-A-2009-15054

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** CONTABILIDAD Y FISCALIDAD

**Código:** MF0231_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0231_3 Realizar la gestión contable y fiscal

**Duración:** 240 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** GESTIÓN CONTABLE

**Código:** UF0314

**Duración:** 90 horas

**Referente de competencia:** Esta Unidad Formativa se corresponde con RP1 (en lo referente a la elaboración y correcta interpretación de los Estados Contables), con RP2, RP3 y RP5.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Interpretar correctamente, 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 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 Facilitados los documentos justificantes que caracterizan diversas operaciones económico – financieras de una empresa, se solicita:

- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 a un ciclo económico aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del 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 Precisar la función de la amortización técnica del inmovilizado y explicar los métodos más utilizados en el proceso.
CE3.4 Explicar la función de la periodificación contable.
CE3.5 Interpretar la función del Plan General Contable en el marco de la legislación mercantil española y de las directivas de la Unión Europea.
CE3.6 Interpretar la estructura del Plan General Contable y distinguir los apartados de obligado cumplimiento.
CE3.7 Aplicar la estructura del cuadro de cuentas del Plan General Contable en el diseño de planes contables específicos de empresas tipo.
CE3.8 Explicar los principios contables y las normas de valoración establecidos en el Plan General Contable.
CE3.9 Explicar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos, subgrupos y cuentas principales del Plan General Contable.
CE3.10 Explicar la estructura de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, y precisar las diferencias entre los distintos tipos de resultados que establece.
CE3.11 Explicar la estructura del balance de situación, e indicar las relaciones entre sus diferentes epígrafes.
CE3.12 Facilitados los datos que reflejan la situación patrimonial inicial y junto con los documentos justificantes relativos a operaciones de un ejercicio económico de una empresa, se solicita:

- Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del Plan General Contable.
- Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.
- Elaborar correctamente el Balance de Comprobación de sumas y saldos.
- Dotar y aplicar las provisiones que procedan aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Dotar las amortizaciones que procedan, según la amortización técnica propuesta, aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Realizar los asientos de periodificación contable que procedan.
- Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.
- Confeccionar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y el Balance de Situación aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.
- Distribuir el resultado según las indicaciones establecidas.

C4: Analizar la información contable interpretando correctamente la situación económica y financiera que transmite.

CE4.1 Definir las funciones de los análisis económico, financiero y de tendencia y establecer sus diferencias y sus relaciones.
CE4.2 Relacionar la información relevante para el análisis con los estados contables que la proporcionan.
CE4.3 Definir los siguientes instrumentos de análisis y explicar su función:

- Fondo de maniobra.
- "*Cash – flow"* financiero y "*Cash – flow"* generado.
- Periodo medio de maduración.

cve: BOE-A-2009-15054

- Apalancamiento operativo.
- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Apalancamiento financiero.

CE4.4 Facilitadas las cuentas anuales representativas de la situación económico – financiera de una empresa, se solicita:

- Ordenar la información contable en función de la exigencia del análisis, determinando el valor de los elementos de activo, pasivo exigible y patrimonio neto.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis económico, financiero y de tendencia.
- Interpretar los resultados, relacionando los diferentes elementos del análisis.

C5: Conocer la necesidad de observar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo, valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

CE5.1 Explicar la importancia de la empresa en el desarrollo económico.

CE5.2 Describir las consecuencias para la empresa de la falta de rigor y cumplimiento en las obligaciones contables.

CE5.3 Facilitados los datos contables de una empresa con algunas irregularidades, se solicita:

- Explicar los errores cometidos.
- Analizar las posibles consecuencias para la empresa.
- Valorar la responsabilidad del empresario.

**Contenidos**

1. **La Teoría Contable.**
   - La Información Contable.
     - Introducción.
     - Tipología empresarial a efectos contables.
     - El Patrimonio de la empresa.
     - Las Masas Patrimoniales. Características.
   - Las Cuentas.
     - Las Cuentas contables.
     - Convenio de Cargo y Abono de las Cuentas.
     - La partida doble.
     - Normativa contable básica.
     - Los Libros contables.
     - El Libro de Inventarios y Cuentas Anuales.
     - El Libro Diario.
     - El Libro Mayor.
     - La legalización de los libros empresariales.
     - Conservación de los Libros.
2. **El Plan General de Contabilidad (07).**
   - La reforma de la Legislación Mercantil en materia contable.
     - La Ley 60/2003 de 20 de diciembre.
     - La Ley de Reforma Contable (Ley 16/2007).
     - Los R.D. 1514 y 1515/2007 de 16 de noviembre.
   - Estructura del nuevo P.G.C.
     - Marco conceptual de la contabilidad.
     - Normas de registro y valoración.
     - Cuentas Anuales.
     - Cuadro de Cuentas.
     - Definiciones y relaciones contables.

cve: BOE-A-2009-15054

- El Marco Conceptual.
  - Principios Contables.
  - Elementos que forman las Cuentas Anuales.
  - Criterios de Registro Contable de los elementos de las Cuentas Anuales.
  - Criterios de Valoración.
  - Principios y Normas de Contabilidad generalmente aceptados.

3. **Tratamiento de las Masas Patrimoniales.**
   - Inmovilizado Material.
     - Valoración del Inmovilizado Material.
     - Las correcciones de valor. Amortizaciones y Provisiones.
     - Inversiones Inmobiliarias.
   - Activo Intangible. Arrendamientos.
     - Concepto de Activo Intangible.
     - Valoración inicial y posterior de los Activos Intangibles.
     - Normas particulares del Inmovilizado Intangible.
     - Arrendamientos. Concepto.
     - Arrendamiento Financiero.
     - Arrendamiento Operativo.
     - Arrendamiento de Terrenos e Inmuebles.
   - Activos Financieros.
     - Características.
     - Préstamos y Partidas a cobrar.
     - Inversiones mantenidas hasta el vencimiento.
     - Activos mantenidos para negociar.
     - Otros Activos Financieros a Valor Razonable con cambios en Pérdidas y Ganancias.
     - Inversiones en el Patrimonio de Empresas (GMA).
     - Activos Financieros disponibles para la venta.
     - Baja de Activos Financieros.
   - Pasivos Financieros.
     - Definición y clasificación.
     - Bajas de Pasivos Financieros.
     - Instrumentos de Patrimonio Propio.
     - Instrumentos Financieros Especiales.
     - Fianzas entregadas o recibidas.
   - Existencias. Moneda Extranjera.
     - Criterios de valoración de las existencias.
     - Precio de adquisición. Coste de producción.
     - Coste de existencias en prestación de servicios.
     - Valoración posterior de las existencias.
     - Las transacciones en moneda extranjera.
     - Conversión de las Cuentas Anuales a la moneda de presentación.
   - Ingresos.
     - Concepto.
     - Ingreso por ventas.
     - Valoración de los créditos por operaciones comerciales.
     - Ingresos por prestación de servicios.
   - El IVA, el IGIC y el IS.
     - Cuentas contables para el IVA.
     - IVA soportado, deducible y no deducible.
     - IVA repercutido
     - El IGIC.
     - El Impuesto sobre Beneficios.
     - Las cuentas contables para el IS

cve: BOE-A-2009-15054

- Provisiones.
  - Concepto.
  - Reconocimiento y Valoración.
  - Cuentas de las Provisiones.
  - Asientos Contables relativos a las provisiones.
- Pasivos por retribuciones al personal.
  - Concepto y tipos.
  - Contabilización de las retribuciones al personal a largo plazo.
  - Los pagos basados en acciones.

4. **Cuentas Anuales.**
   - Modelos normales y abreviados.
     - Límites.
   - El Balance.
     - Modelo Normal.
     - Modelo Abreviado.
   - Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
     - Modelo Normal.
     - Modelo Abreviado.
   - El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.
     - Modelo Normal.
     - Modelo Abreviado
   - El Estado de Flujos de Efectivo.
     - Flujos de Efectivo de las Actividades de Explotación.
     - Flujos de Efectivo de las Actividades de Inversión.
     - Flujos de Efectivo de las Actividades de Financiación.
   - La Memoria.
     - Modelo Normal.
     - Modelo Abreviado.
5. **Análisis Económico y Financiero de las Cuentas Anuales.**
   - Funciones y diferencias entre el análisis económico y el financiero.
   - Instrumentos de Análisis.
     - Fondo de Maniobra.
     - Nivel de endeudamiento.
     - *Cash – Flow*.
     - Periodo de Maduración.
     - Apalancamiento Operativo.
     - Umbral de Rentabilidad.
     - Apalancamiento Financiero.
     - Análisis porcentual.
     - Ratios relevantes.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** GESTIÓN FISCAL

**Código:** UF0315

**Duración:** 90 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP1 (en lo referente al IVA) y con RP4.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Calcular las cuotas liquidables de los impuestos que gravan la actividad económica de la empresa y elaborar toda aquella documentación correspondiente a sus declaraciones - liquidaciones, aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.1 Identificar la legislación fiscal vigente y explicar las normas aplicables a cada tipo de impuesto.
CE1.2 Diferenciar la imposición directa de la imposición indirecta, y precisar los impuestos principales que se incluyen en cada una.
CE1.3 Diferenciar para contribuyentes personas físicas, los regímenes de estimación de rendimientos aplicables.
CE1.4 Describir las exigencias formales de cada uno de los regímenes fiscales de estimación de bases, especificando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
CE1.5 Diferenciar para los sujetos pasivos del IVA los regímenes que les son aplicables.
CE1.6 Distinguir entre resultado contable y resultado fiscal, y especificar los procedimientos para la conciliación de ambos en el cálculo del Impuesto sobre Sociedades.
CE1.7 Precisar los plazos y procedimientos de declaración – liquidación de los distintos impuestos.
CE1.8 Facilitada la información contable y fiscal que refleja la situación de una sociedad mercantil, se solicita:
- Calcular la cuota diferencial del Impuesto sobre Sociedades realizando:
- Ajustes por diferencias temporales y permanentes.
- Cálculo de la base imponible, efectuando la compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores.
- Cálculo de la cuota íntegra.
- Cálculo de la cuota líquida, aplicando las deducciones y bonificaciones que procedan.
- Cálculo de la cuota diferencial, deduciendo las retenciones y los pagos a cuenta.
- Elaborar los documentos de declaración liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

CE1.9 Facilitada la información contable y fiscal que refleja la situación de un empresario individual, se solicita:
- Identificar el régimen de estimación de base imponible aplicable a la empresa.
- Precisar las obligaciones fiscales que corresponden a los regímenes de estimación objetiva y directa, y establecer su incidencia en la cuota que se debe pagar en función del sistema aplicable a la empresa.
- Calcular el IVA liquidable en sus diferentes conceptos, realizando los asientos contables correspondientes.
- Calcular la cuota diferencial del IRPF.
- Elaborar los documentos de declaración – liquidación del IVA y del IRPF.

C2: Conocer la necesidad de observar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo, valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

CE2.1 Explicar la importancia de la empresa en el desarrollo económico.
CE2.2 Describir las consecuencias para la empresa de la falta de rigor y cumplimiento en las obligaciones fiscales.
CE2.3 Facilitados los datos fiscales de una empresa con algunas irregularidades, se solicita:
- Explicar los errores cometidos.
- Analizar las posibles consecuencias para la empresa.
- Valorar la responsabilidad del empresario.

**Contenidos**

1. **Introducción a la Ley General Tributaria.**
   - Disposiciones Generales de Ordenamiento Tributario.
     - Introducción.
     - Los Tributos: Concepto y Clases.
     - Las Normas Tributarias.

cve: BOE-A-2009-15054

- Las Obligaciones Tributarias.
- Los Obligados Tributarios.
- La cuantificación de la Obligación Tributaria.
- La Deuda Tributaria.
- La Extinción de la Deuda Tributaria.

- Los Procedimientos Tributarios.
  - El Procedimiento de Gestión.
  - El Procedimiento de Inspección.
  - El Procedimiento de Recaudación.
  - El Procedimiento Sancionador.
  - El Procedimiento de Revisión en la Vía Administrativa.

2. **El Impuesto sobre Sociedades.**
   - Diferencias permanentes y temporales.
     - Concepto.
     - Clases.
     - Calculo.
   - Concepto de Base Imponible Negativa.
     - Cálculo e Implicaciones.
     - Compensaciones. Periodos.
   - Diferimiento de la Carga Fiscal.
     - Temporalidad.
     - Legislación.
   - Divergencias entre Contabilidad y Fiscalidad.
     - La Normativa Contable y la Normativa Fiscal.
     - La Conciliación entre ambas Normativas.
     - Asientos de Ajuste.
3. **Impuesto sobre el Valor Añadido**
   - Hecho Imponible. Exenciones. Lugar de Realización.
     - Sujeción y No Sujeción.
     - Exenciones.
     - Ámbito de Aplicación.
   - Base Imponible. Sujeto Pasivo.
     - Importe Facturado.
     - Supuestos de No Comprensión en B. I.
     - Sujeto Pasivo. Sujeto Activo.
   - Deducciones y Devoluciones.
     - Supuestos de Deducción.
     - Supuestos de No Deducción.
     - La Regla de Prorrata.
     - Devolución a Exportadores.
     - Declaraciones a Compensar.
   - Tipos Impositivos.
     - Normal.
     - Reducido.
     - Superreducido.
     - Recargo de Equivalencia.
     - Tipos Especiales.
   - Gestión y Liquidación del Impuesto.
     - Obligados a Declarar.
     - Las Declaraciones Trimestrales.
     - La Declaración Anual.
     - El Pago del Impuesto
4. **IRPF.**
   - Conceptos Generales.
     - Definición.
     - Ámbito Territorial.

cve: BOE-A-2009-15054

- Rentas a Declarar.
- Rentas Exentas y Rentas no Sujetas.
- Obligados a presentar declaración.
- Periodo Impositivo y Devengo.

- Base Imponible.
  - Rendimientos de Trabajo Personal.
  - Rendimientos de Capital.
  - Rendimientos de Actividades Empresariales y Profesionales.
  - Variaciones Patrimoniales.
  - Imputaciones de Renta.
- Base Liquidable.
  - Reducciones.
- Cuota Íntegra.
  - Cálculo.
  - Deducciones.
- Deuda Tributaria.
  - Retenciones y Pagos a Cuenta.

5. **Régimen Fiscal para Empresas de Reducida Dimensión.**
   - Requisitos.
     - Incentivos Fiscales.
     - Deducciones Especiales.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** IMPLANTACIÓN Y CONTROL DE UN SISTEMA CONTABLE INFORMATIZADO

**Código:** UF0316

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5 (en lo relativo a la realización con soporte informático de los informes económicos, financieros y patrimoniales) y con RP6.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de facturación, contabilidad y de gestión fiscal.

CE1.1 Instalar las aplicaciones según las especificaciones establecidas.

CE1.2 Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

CE1.3 Facilitados los datos económicos y fiscales que reflejan la actividad de una sociedad, se solicita:

- Realizar el proceso contable correspondiente a un ciclo económico.
- Calcular los indicadores adecuados para el análisis económico - financiero requerido.
- Elaborar las declaraciones liquidaciones del IVA, del IRPF y del Impuesto sobre Sociedades.

CE1.4 Enunciadas diversas situaciones de compra – venta para una empresa y facilitada la documentación necesaria –albaranes, facturas, notas de cargo y abono, otros–, se solicita:

- Cumplimentar adecuadamente dicha documentación para su posterior registro contable.

**Contenidos**

1. **Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial Integrada.**
   - Gestión Comercial y Existencias.
     - Tratamiento de Clientes.
     - *Mailings*.

cve: BOE-A-2009-15054

- Catálogos.
- Tarifas.
- Productos.
- Almacenamiento.
- Logística.
- Distribución.

- Facturación.
  - Conceptos Facturables.
  - IVA y Retenciones a Profesionales.
  - Informes Resumen.

2. **Aplicaciones Informáticas de Gestión Financiero - Contable.**
   - Utilización de una Aplicación Financiero - Contable.
     - El Cuadro de Cuentas.
     - Los Asientos.
     - Utilidades.
   - Estados Contables.
     - Preparación y Presentación.
   - Aplicaciones Financieras de la Hoja de Cálculo.
     - Hoja de Cálculo de Análisis Porcentual.
     - Hoja de Cálculo de Análisis con Ratios.
     - Hojas de Cálculo Resumen.
3. **Aplicaciones Informáticas de Gestión Tributaria.**
   - IRPF.
     - Programa Padre.
   - IVA.
     - Programa de Gestión de la Administración Tributaria.
   - IS.
     - Programa de Gestión de la Administración Tributaria.

**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 - UF0314 | 90 | 80 |
| Unidad formativa 2 - UF0315 | 90 | 80 |
| Unidad formativa 3 - UF0316 | 60 | 55 |

Secuencia:

Las Unidades Formativas 1 y 2 de este módulo, se pueden programar de manera independiente, programando a continuación de ellas, la Unidad Formativa 3.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

cve: BOE-A-2009-15054

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** AUDITORÍA

**Código:** MF0232_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0232_3 Realizar la gestión administrativa de un servicio de auditoría

**Duración:** 120 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

**Código:** UF0317

**Duración:** 50 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar el proceso de auditoría identificando sus diferentes fases, los flujos de información que se generan y los instrumentos que se utilizan.

CE1.1 Explicar las técnicas y procedimientos de auditoría en función de la fase del trabajo.

CE1.2 En un supuesto práctico de realización de la simulación de una auditoría en una actividad y empresa convenientemente caracterizadas:

- Describir la función de la «carta propuesta».
- Identificar los instrumentos de análisis económico y financiero que permitan anticipar los puntos más conflictivos de la revisión o examen.
- Interpretar correctamente el concepto de materialidad.
- Identificar las áreas significativas de la empresa a la hora de elaborar el plan global de auditoría.
- Identificar las fuentes de información que podrían incrementar los conocimientos preliminares de la empresa dados en el supuesto.
- Explicar la documentación, papeles de trabajo, formato, símbolos, marcas y referencias utilizadas en el trabajo.

C2: Analizar los procedimientos de control interno de una empresa.

CE2.1 Definir el control interno y señalar los objetivos que se persiguen con su implantación.

CE2.2 A partir de un supuesto práctico de simulación de una auditoria sobre una empresa tipo:

- Cumplimentar los cuestionarios de evaluación del control interno que permitan detectar los fallos de los controles establecidos.
- Ilustrar mediante un flujograma los controles implantados.
- Detectar posibles fallos en el control interno y argumentar sobre las consecuencias de los mismos.
- Para un área determinada, establecer los controles significativos, señalando el riesgo de su ausencia.

cve: BOE-A-2009-15054

C3: Conocer las habilidades sociales y personales necesarias, con el fin de integrarse en un equipo de trabajo.

CE3.1 Definir las habilidades sociales y personales.

CE3.2 Facilitadas las características que definen el entorno de trabajo, se solicita:

- Mantener relaciones escritas y orales de forma fluída y comunicaciones efectivas con la frecuencia necesaria.
- Fomentar el trabajo en equipo utilizando habilidades de liderazgo, inspirando y motivando al grupo de personas, respetando el trabajo de los miembros y propiciando la obtención de sinergia.
- Realizar el trabajo de una forma metódica y organizada.

**Contenidos**

1. **Introducción a la Auditoría.**
   - Información Empresarial.
     - Las Cuentas Anuales.
   - Normas de Auditoría generalmente aceptadas.
     - Normas de carácter general.
     - Normas sobre la ejecución del trabajo.
     - Normas para la preparación de informes.
     - Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
2. **Planificación de la Auditoría.**
   - El Control Interno.
     - Conceptos básicos.
     - Clases.
     - Evaluación del Control Interno.
     - Limitaciones del Control Interno.
     - Planificación de la Auditoría. Fases.
   - Riesgo de Auditoría.
     - Clases de riesgo en auditoría.
     - Niveles de riesgo de auditoría.
     - Métodos para obtener la evidencia.
   - Documentación de Trabajo.
     - Concepto y Contenido.
     - Clases.
     - Codificación.
     - Custodia y Conservación.
     - El Informe de Auditoría.
3. **Problemática de la Auditoría.**
   - Problemática del auditor.
     - El trabajo en equipo.
4. **Comunicación en la Empresa.**
   - Comunicaciones y Empresa.
     - Clases de comunicaciones que se producen en las empresas.
     - Medios que se emplean en las comunicaciones empresariales.
     - El envío de correspondencia y objetos postales.
     - Comunicaciones urgentes.
   - La Comunicación Oral.
     - Elementos y Funciones.
     - La influencia del lenguaje verbal.
     - Características de la comunicación verbal.
     - Las comunicaciones orales en la empresa.
     - El teléfono en la actividad empresarial.

cve: BOE-A-2009-15054

- El Liderazgo.
  - Se nace o se hace.
  - Cualidades.
  - Capacidad de Motivación.
  - Capacidad de Control.
- El Trabajo en Equipo.
  - Bases.
  - Desarrollo.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** AUDITORÍA DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA

**Código:** UF0318

**Duración:** 70 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar los procedimientos de auditoría interpretando y documentando el desarrollo del trabajo, y utilizando la aplicación informática correspondiente.

CE1.1 Partiendo del saldo de una cuenta, se identifica la transacción que lo ha originado y el documento soporte de la transacción.

CE1.2 Comprobar para un elemento patrimonial dado, su existencia, su valoración correcta y su registro conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

CE1.3 Describir los procedimientos de circularización.

CE1.4 Explicar la finalidad del corte de operaciones.

CE1.5 Facilitada la información contable en la cual está reflejada la situación económico – financiera de una sociedad mercantil, se solicita:

- Explicar la naturaleza de las pruebas de auditoría que contiene el programa elaborado para auditar la empresa simulada.
- Explicar el contenido y, en su caso, confeccionar las cartas de circularización de las distintas áreas donde se precise este procedimiento.
- Seleccionar muestras de saldos que se van a comprobar por carta - circular, extrapolando los resultados obtenidos en la muestra al conjunto de la población analizada.
- Contrastar las respuestas obtenidas con la información que suministra la empresa y, en su caso, conciliar el saldo.
- Realizar cortes de operaciones de compras, ventas y existencias sobre la base de la documentación soporte.
- Identificar la documentación soporte necesaria para realizar las pruebas documentales previstas en el programa de auditoría.
- Realizar las pruebas documentales que permitan obtener evidencia en las áreas donde este procedimiento esté previsto en el programa de auditoría.
- Documentar en las correspondientes hojas de trabajo el resultado de las pruebas de auditoría realizadas, las conclusiones obtenidas y los ajustes y reclasificaciones propuestos.
- Referenciar y archivar correctamente las hojas que soportan los distintos procedimientos realizados en el trabajo.

CE1.6 Explicar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la búsqueda, localización y organización de archivos e información en la realización de una auditoría.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.7 Facilitada la información contable suficiente y necesaria en la que se refleja la situación económico – financiera de una sociedad mercantil a la que se le va a realizar un proceso de auditoría, se solicita:
- Explicar las herramientas informáticas disponibles para buscar y organizar la información necesaria para planificar la auditoría a realizar.
- Realizar los informes de auditoría necesarios, utilizando las herramientas informáticas correspondientes.
- Presentar los resultados de la auditoría realizada, utilizando las herramientas informáticas más apropiadas.

C2: Analizar y aplicar procedimientos y resultados relativos a las incidencias del trabajo de auditoría.

CE2.1 Explicar el contenido y la finalidad de la carta de manifestaciones de la gerencia.
CE2.2 Explicar el contenido y finalidad de la carta de manifestaciones de abogados y asesores sobre los asuntos de sus respectivas competencias.
CE2.3 Explicar los diversos tipos de informes de auditoría en función de las incidencias.
CE2.4 Confeccionar una hoja resumen del trabajo con los aspectos y reclasificaciones de la propuesta anterior.
CE2.5 Elaborar un informe resultado de la auditoría.
CE2.6 Analizar informes reales obtenidos en el Registro Mercantil, estimando las consecuencias previsibles que se desprenden del tipo de informe y de las salvedades que, en su caso, contienen.
CE2.7 Explicar el contenido y la finalidad del informe a la Gerencia sobre debilidades del control interno.

**Contenidos**

1. **Auditoría del Activo.**
   - Inmovilizado Material.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Inmovilizado Intangible.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Activos Financieros.
     - Particularidades.
     - Grupos.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Existencias, Clientes, Cuentas a Cobrar y Ventas.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.

cve: BOE-A-2009-15054

- Objetivos de Auditoría.
- Procedimientos de Auditoría.
- Puntos de Riesgo.
- Principios y Normas Contables.

2. **Auditoría del Patrimonio Neto.**
   - Fondos Propios.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Ajustes por Cambios de Valor.
     - Criterios de Valoración.
     - Subvenciones, Donaciones y Legados Recibidos.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.

3. **Auditoría del Pasivo.**
   - Proveedores, Cuentas a Pagar y Compras.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Pasivos Financieros.
     - Particularidades. Grupos.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.
   - Provisiones y Contingencias.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.

4. **Auditoría Fiscal.**
   - Auditoría Fiscal.
     - Cuentas Afectadas.
     - El Control Interno.
     - Objetivos de Auditoría.
     - Procedimientos de Auditoría.
     - Puntos de Riesgo.
     - Principios y Normas Contables.

cve: BOE-A-2009-15054

5. **Auditoría de la Memoria, El Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.**
   - La Memoria.
     - Concepto y Características.
     - Contenido.
     - Acontecimientos posteriores al Cierre.
   - El Estado de Flujos de Efectivo.
     - Concepto y Características.
     - Contenido.
   - El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.
     - Concepto y Características.
     - Contenido.
     - Análisis.
     - Conclusiones.

6. **Las aplicaciones informáticas en el proceso de auditoría.**
   - Modelos de Documentos de Auditoría.
     - Creación y Configuración.
     - Contenido.
   - Presentación del Informe de Auditoría.
     - Creación y Configuración.
     - Contenido.

**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 - UF0317 | 50 | 45 |
| Unidad formativa 2 - UF0318 | 70 | 60 |

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo no se pueden programar de manera independiente: primero se debe impartir la unidad formativa 1 y posteriormente, la unidad formativa 2.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
     - 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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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*.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
- 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).

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

CE 1.5 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-2009-15054

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 él.**
   - Inserción o creación de tablas en un documento
   - Edición dentro de una tabla.
   - Movimiento dentro de una tabla.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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-2009-15054

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-2009-15054

- 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-2009-15054

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-2009-15054

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-2009-15054

**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:

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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

cve: BOE-A-2009-15054

**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.

CE1.3 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:
- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones 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.

4. **Trabajo con objetos.**
   - Selección de objetos.
   - Desplazamiento de objetos.
   - Eliminación de objetos.
   - Modificación del tamaño de los objetos.
   - Duplicación de objetos.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 | 50 |
| Unidad formativa 4 - UF0322 | 50 | 50 |
| 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**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en tecnología
- Competencia digital

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN CONTABLE Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA AUDITORÍA**

**Código:** MP0075

**Duración:** 80 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Elaborar la información relativa a un ciclo económico aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Plan General Contable.

CE1.1 Facilitada la situación patrimonial inicial de la empresa y todos los documentos – justificantes relativos a operaciones del ejercicio económico, colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del Plan General Contable.

cve: BOE-A-2009-15054

- Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.
- Elaborar correctamente el Balance de Comprobación de sumas y saldos.
- Dotar y aplicar las provisiones que procedan aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Dotar las amortizaciones que procedan, según la amortización técnica propuesta, aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Realizar los asientos de periodificación contable que procedan.
- Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.
- Confeccionar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y el Balance de Situación aplicando los criterios del Plan General Contable.
- Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.
- Distribuir el resultado según las indicaciones establecidas.

C2: Calcular las cuotas liquidables de los impuestos que gravan la actividad económica de la empresa, y elaborar toda aquella documentación, que corresponda a su declaración - liquidación, aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.

CE2.1 Facilitada la información contable y fiscal de la sociedad, colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Calcular la cuota diferencial del Impuesto sobre Sociedades realizando:
- Ajustes por diferencias temporales y permanentes.
- Cálculo de la base imponible, efectuando la compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores.
- Cálculo de la cuota íntegra.
- Cálculo de la cuota líquida, aplicando las deducciones y bonificaciones que procedan.
- Cálculo de la cuota diferencial, deduciendo las retenciones y los pagos a cuenta.
- Elaborar los documentos de declaración - liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

CE2.2 Facilitada la información contable y fiscal de un empresario individual, colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Identificar el régimen de estimación de base imponible aplicable a la empresa.
- Precisar las obligaciones fiscales que corresponden a los regimenes de estimación objetiva y directa, y establecer su incidencia en la cuota que se debe pagar en función del sistema aplicable a la empresa.
- Calcular el IVA liquidable en sus diferentes conceptos, realizando los asientos contables correspondientes.
- Calcular la cuota diferencial del IRPF.
- Elaborar los documentos de declaración – liquidación del IVA y del IRPF.

C3: Utilizar aplicaciones informáticas de facturación, contabilidad y de gestión fiscal.

CE3.1 En una situación real de la actividad económico – contable y fiscal de una sociedad y utilizando medios informáticos, colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Realizar el proceso contable correspondiente a un ciclo económico.
- Calcular los indicadores adecuados para el análisis económico financiero requerido.
- Elaborar las declaraciones liquidaciones del IVA, del IRPF y del Impuesto sobre Sociedades.

CE3.2 En una situación real de la actividad de una sociedad y utilizando medios informáticos, colaborar en la correcta cumplimentación de la documentación necesaria –albaranes, facturas, notas de cargo y abono, otros– del proceso de compra – venta para su posterior registro contable.

C4: Manifestar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo, valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

CE4.1 Detectar la importancia de la empresa en el desarrollo económico.

CE4.2 Analizar las consecuencias para la empresa de la falta de rigor y cumplimiento de las obligaciones contables y fiscales.

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.3 Facilitados los datos contenidos en la contabilidad de una empresa con registros irregulares, realizar los siguientes cometidos:
- Explicar los errores cometidos.
- Analizar las posibles consecuencias para la empresa.
- Valorar la responsabilidad del empresario.

C5: Analizar los procedimientos de control interno de una empresa.

CE5.1 A partir de la información contenida en el manual de procedimiento propio de la sociedad, realizar los siguientes cometidos:
- Cumplimentar los cuestionarios de evaluación del control interno que permitan detectar los fallos de los controles establecidos.
- Ilustrar mediante un flujograma los controles implantados.
- Detectar posibles fallos en el control interno y argumentar sobre las consecuencias de los mismos.
- Para un área determinada establecer los controles significativos, señalando el riesgo de su ausencia.

C6: Aplicar los procedimientos de auditoría interpretando y documentando el desarrollo del trabajo, y utilizando la aplicación informática correspondiente.

CE6.1 A partir de la información real derivada de la actividad de la sociedad y utilizando medios informáticos, realizar los siguientes cometidos:
- Explicar la naturaleza de las pruebas de auditoría que contiene el programa elaborado para auditar la empresa.
- Explicar el contenido, y, en su caso, confeccionar las cartas de circularización de las distintas áreas donde se precise este procedimiento.
- Seleccionar las muestras de saldos que se van a comprobar mediante una carta - circular, extrapolando los resultados obtenidos en la muestra al conjunto de la población analizada.
- Contrastar las respuestas obtenidas con la información que suministra la empresa y, en su caso, conciliar el saldo.
- Realizar cortes de operaciones de compras, ventas y existencias sobre la base de la documentación soporte.
- Identificar la documentación soporte necesaria para realizar las pruebas documentales previstas en el programa de auditoría.
- Realizar las pruebas documentales que permitan obtener evidencia en las áreas donde este procedimiento esté previsto en el programa de auditoría.
- Documentar en las correspondientes hojas de trabajo el resultado de las pruebas de auditoría realizadas, las conclusiones obtenidas y los ajustes y reclasificaciones propuestos.
- Referenciar y archivar correctamente las hojas que soportan los distintos procedimientos realizados en el trabajo.

C7: 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.

CE7.1 Facilitadas las pautas para la organización de la información y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo, realizar los siguientes cometidos:
- 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.

CE7.2 Facilitadas las pautas que rigen en la sociedad sobre las necesidades de información y utilizando medios informáticos, realizar los siguientes cometidos:
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C8: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE8.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE8.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE8.3 Facilitados los estándares de calidad que rigen para la elaboración y presentación de la documentación dentro de la empresa y utilizando herramientas informáticas, realizar los siguientes cometidos:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso –sobre el monitor, en red, diapositivas, animada por 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, video, otras.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadernándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- 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.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE8.4 Facilitados los datos y la información necesaria y real de la empresa y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital, realizar los siguientes cometidos utilizando herramientas informáticas:

- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C9: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de la información.

CE9.1 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.

CE9.2 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.

CE9.3 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.

CE9.4 Facilitados los procedimientos internos de emisión – recepción de correspondencia e información de una empresa, realizar los siguientes cometidos utilizando herramientas informáticas:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE9.5 Facilitados los procedimientos internos y las normas de registro de correspondencia de una empresa, realizar los siguientes cometidos utilizando herramientas informáticas:

- Registrar la entrada / salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- La correspondencia se guarda de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C10: Demostrar habilidades sociales y personales con el fin de integrarse en un equipo de trabajo.

CE10.1 Utilizar las habilidades sociales y personales como modo de integrarse en un equipo de trabajo.

CE10.2 A partir de una situación real de trabajo en equipo, realizar las siguientes actividades:

- Mantener relaciones escritas y orales de forma fluida y comunicaciones efectivas con la frecuencia necesaria.
- Fomentar el trabajo en equipo utilizando habilidades de liderazgo, inspirando y motivando al grupo de personas, respetando el trabajo de los miembros y propiciando la obtención de sinergia.
- Realizar el trabajo de una forma metódica y organizada.

cve: BOE-A-2009-15054

C11: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE11.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE11.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE11.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE11.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE11.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE11.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

**Contenidos**

1. **La Práctica Contable.**
   - Obtención de la Documentación: Fuentes. Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Ejecución del Proceso Contable Informatizado: Introducción de Asientos. Elaboración de Estados Contables.
   - Revisión y Corrección del Proceso Contable: Implicaciones. Cuadre. Detección y Corrección de Errores. Reelaboración de Estados Contables.

2. **La Práctica Fiscal.**
   - Obtención de la Documentación: Fuentes. Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Ejecución del Proceso Fiscal Informatizado: Cumplimentación de datos requeridos. Realización de declaraciones - liquidaciones. Presentación de declaraciones – liquidaciones.
   - Revisión y Corrección del Proceso Fiscal. Implicaciones: Declaraciones Complementarias. Reclamaciones Administrativas.

3. **Auditoría.**
   - Obtención de la Documentación: Fuentes. Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Ejecución del Proceso de Auditoría Informatizada: Cumplimentación de hojas de trabajo de campo. Realización de envío de Cartas – Circular de solicitud de información. Análisis y chequeo de respuestas obtenidas. Conciliación de datos.
   - Revisión y Corrección del Proceso de Auditoría. Implicaciones: Reelaboración de Informes.

4. **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.

5. **Comunicaciones en la Empresa.**
   - Comunicarse en la empresa: Relaciones Verbales. Relaciones Escritas.
   - El Liderazgo: Iniciativa. Decisión. Integración y Motivación de grupos.
   - El Trabajo en Equipo: Objetivos Comunes. Integración en el grupo.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Interpretación y ejecución con diligencia de 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 Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|---|---|---|
| | | Si se cuenta con titulación | Si no se cuenta con titulación |
| M F 0 2 3 1 _ 3 : Contabilidad y Fiscalidad | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras<br>Licenciado en Economía<br>Diplomado en Ciencias Empresariales | 2 años | – |
| M F 0 2 3 2 _ 3 : Auditoría | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras<br>Licenciado en Economía<br>Diplomado en Ciencias Empresariales | 2 años | – |
| M F 0 2 3 3 _ 2 : Ofimática | Licenciado<br>Ingeniero<br>Diplomado<br>Ingeniero Técnico<br>Técnico Superior de Administración de Sistemas Informáticos<br>Certificado de Profesionalidad de la familia profesional e informática | 2 años | 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 |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula de gestión | Equipos audiovisuales<br>PCs instalados en red, cañón con proyección e internet<br>Software específico de la especialidad<br>Pizarra para escribir con rotulador<br>Rotafolios<br>Material de aula<br>Mesa y silla para el formador<br>Mesa y sillas para alumnos |

cve: BOE-A-2009-15054

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 III

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Financiación de empresas.

**Código:** ADGN0108.

**Familia Profesional:** Administración y gestión.

**Área profesional:** Finanzas y seguros.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG157_3 Gestión Financiera (RD 295/2004, modificado por RD 107/2008, de 1 de febrero)

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

UC0498_3: Determinar las necesidades financieras de la empresa.
UC0499_3: Gestionar la información y contratación de los recursos financieros.
UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.
UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Gestionar y contratar los servicios, productos y activos financieros necesarios, obteniendo la información de los mismos, y determinando las necesidades financieras de la

cve: BOE-A-2009-15054

organización, y realizar el control presupuestario de tesorería contribuyendo al desarrollo habitual de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos y normas legales, y atendiendo a las debidas condiciones de calidad, seguridad y protección del medio ambiente.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad en el departamento financiero en empresas grandes o el departamento de administración en PYMES, tanto públicas como privadas, ejerciendo sus competencias bajo supervisión que, dependiendo del grado de desarrollo de las mismas puede ser del titular o gerente de la empresa, jefe del departamento financiero, jefe de administración, *controller* o tesorero. Podría desarrollar determinadas actividades en entidades del sector financiero.

Sectores productivos:

Todos.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

1127.015.9 Director de Sucursal de Entidad Financiera.
2411.001.1 Técnico Superior en Contabilidad y/o Finanzas en general.
2411.011.4 Interventor de Empresa.
2419.006.0 Analista Presupuestario y/o de Riesgos.
3311.003.5 Técnico de Operativa Interna de Entidades Financieras.
3319.001.1 Técnico de Apoyo en Auditoría y/u Operaciones Financieras.
3319.005.7 Gestor de Solvencia y Cobros.

**Duración de la formación asociada:** 630 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0498_3: Análisis contable y presupuestario. (120 horas)
- UF0333: Análisis Contable y Financiero. (50 horas)
- UF0334: Contabilidad Previsional. (40 horas)
- UF0335: Aplicaciones Informáticas de Análisis Contable y Presupuestos. (30 horas)

MF0499_3: Productos, servicios y activos financieros. (140 horas)
- UF0336: Análisis del Sistema Financiero y Procedimientos de Cálculo. (40 horas)
- UF0337: Análisis de Productos y Servicios de Financiación. (50 horas)
- UF0338: Análisis de Productos y Servicios de Inversión. (50 horas)

MF0500_3: (Transversal) Gestión de tesorería. (100 horas)
- UF0339: (Transversal) Análisis y Gestión de los Instrumentos de Cobro y Pago. (60 horas)
- UF0340: (Transversal) Gestión y Control del Presupuesto de Tesorería. (40 horas)

cve: BOE-A-2009-15054

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)
- UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)
- UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)
- UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)
- UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

MP0077: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Financiación de Empresas (80 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Unidad de competencia 1**

**Denominación:** DETERMINAR LAS NECESIDADES FINANCIERAS DE LA EMPRESA

**Nivel:** 3

**Código:** UC0498_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Realizar análisis económicos, financieros y patrimoniales de las cuentas anuales, utilizando las técnicas de análisis adecuadas al objetivo perseguido, para identificar las necesidades financieras.

CR1.1 Los análisis se efectúan de acuerdo con los procedimientos establecidos a partir de la cuenta de pérdidas y ganancias, el balance de situación y el cuadro de financiación, obtenidos del sistema de información contable propio de la organización.

CR1.2 La relación existente entre las inversiones en activo fijo y circulante y la financiación a corto y largo plazo, propia y ajena, se analiza con el fin de detectar posibles necesidades o excesos en el fondo de maniobra.

CR1.3 Los indicadores económicos, financieros y patrimoniales más importantes –ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, competencia, apalancamiento financiero y operativo, cifra de cash flow, periodo medio de maduración y punto muerto– se calculan utilizando las diversas técnicas establecidas para cada uno –ratios, diferencias, porcentajes, índices u otras–, empleando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

CR1.4 Los resultados de los análisis se comparan con los valores estándar de referencia previamente establecidos y se detectan las desviaciones entre ambos.

CR1.5 Los análisis se realizan de acuerdo con los estándares de calidad

cve: BOE-A-2009-15054

establecidos dentro del plazo determinado por el superior jerárquico y/o por las normas de procedimiento de la empresa.

RP2: Elaborar los informes correspondientes a los análisis económicos, financieros y patrimoniales de los estados contables efectuados, según las directrices recibidas, con objeto de facilitar la toma de decisiones.

CR2.1 Las desviaciones y/o anomalías detectadas, y sus causas, se recogen con precisión en un informe junto con las necesidades financieras identificadas, proporcionando medidas correctoras.

CR2.2 Los informes se confeccionan de acuerdo con la estructura y los contenidos establecidos en los procedimientos internos y se presentan utilizando la aplicación informática apropiada a cada caso.

CR2.3 En función de los ratios de endeudamiento, de autonomía y de las posibilidades existentes se informa de la conveniencia de acudir a la financiación propia.

CR2.4 El coste de oportunidad de los fondos propios invertidos se recoge en un informe calculándose de acuerdo con un criterio financiero sobre la base del coste de cada uno de los recursos financieros utilizados por la empresa.

CR2.5 La información se entrega a los superiores según los procedimientos, formas y plazos establecidos, y observando las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR2.6 Las normas de prevención sobre riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP3: Verificar la información suministrada por las distintas áreas funcionales de la empresa, organizándola de acuerdo con los procedimientos establecidos, para elaborar el presupuesto maestro del ejercicio, integrando los presupuestos operativo, de inversiones y financiero.

CR3.1 La información correspondiente a los distintos presupuestos parciales –ventas, aprovisionamiento, producción, personal, gastos generales, investigación y desarrollo, u otros–, necesaria para la elaboración del presupuesto operativo, de inversiones y financiero, se recoge de las distintas áreas funcionales según el procedimiento y plazos establecidos, en soporte informático y/o convencional.

CR3.2 La información recogida se comprueba que está completa y en la forma requerida, solicitándose en otro caso la corrección de la misma.

CR3.3 Los cálculos aritméticos se verifican comprobando la corrección de los mismos a través de las operaciones necesarias, informando de los errores detectados.

CR3.4 La información recogida se organiza e integra de acuerdo con el formato y los criterios establecidos por su superior y/o por el manual de procedimiento de la empresa.

CR3.5 La información aportada se conserva ordenada y localizable en el puesto de trabajo aplicando las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

CR3.6 La información se facilita a su superior en soporte informático y/o convencional dentro de los plazos establecidos por éste y/o por el manual de procedimiento de la empresa.

CR3.7 En el manejo y tratamiento de los soportes de transmisión de la información, tanto tradicional como informático, se observan las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR3.8 Las normas de prevención sobre riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP4: Realizar las proyecciones temporales de los diversos presupuestos parciales y de los estados financieros provisionales del ejercicio presupuestado sobre la base del presupuesto maestro.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.1 La proyecciones temporales se realizan según las instrucciones recibidas en cuanto a su temporalidad –semanales, quincenales, mensuales, trimestrales u otros plazos– y su amplitud –presupuestos parciales, estados financieros provisionales, y otros–, y siguiendo los estándares de calidad establecidos.

CR4.2 Las proyecciones se revisan después de cada ajuste experimentado por el presupuesto maestro como consecuencia de su seguimiento y control periódico.

CR4.3 Las proyecciones se realizan utilizando herramientas informáticas específicas o, en su defecto, la hoja de cálculo.

RP5: Determinar las desviaciones financieras del presupuesto maestro detectadas con diligencia y prontitud para hacer los ajustes correspondientes.

CR5.1 Los ratios y demás índices de control establecidos se aplican de acuerdo con las instrucciones recibidas del responsable superior y se detectan las desviaciones presupuestarias.

CR5.2 Los documentos base diseñados se confeccionan según los procedimientos establecidos para reflejar las incidencias del plan presupuestario.

CR5.3 Los costes e ingresos financieros originados por las desviaciones presupuestarias detectadas se cuantifican correctamente utilizando medios convencionales o informáticos.

CR5.4 Las diferentes alternativas existentes para corregir las desviaciones producidas se transmiten al responsable superior según el procedimiento establecido, y respetando las normas de gestión medioambiental en la elección de soportes de transmisión – papel, disquetes u otros.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 análisis contable. Programas de cálculo financiero. Libros contables, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático.

**Productos o resultado del trabajo**

Informes sobre los indicadores calculados al realizar el análisis económico, financiero y patrimonial de las cuentas anuales: ratios, diferencias, índices o porcentajes. Organización y clasificación de los diversos presupuestos parciales de las áreas funcionales de la empresa. Informes sobre las proyecciones temporales de los presupuestos parciales y de los estados financieros provisionales. Informes y formularios del cumplimiento de la ejecución presupuestaria, desviaciones, costes e ingresos derivados, y posibles alternativas de corrección. Respeto a las normas de calidad y criterios medioambientales de la organización.

**Información utilizada o generada**

Manual de procedimiento interno de la empresa. Normativa contable de aplicación en España. Cuadro de instrumentos de análisis. Cuadro de indicadores para el cálculo de desviaciones. Información presupuestaria suministrada por las áreas funcionales de la empresa. Presupuesto maestro: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo y presupuesto financiero. Información técnica de consultas a asesores financieros y fiscales.

cve: BOE-A-2009-15054

Directrices de los superiores. Fichas y formatos internos. Normas de prevención del medio ambiente.

**Unidad de competencia 2**

**Denominación:** GESTIONAR LA INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0499_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Obtener la información referida a las ayudas económicas y/o financieras ofrecidas por las diferentes Administraciones Públicas y/o privadas, analizando su adecuación a la organización, y utilizando los medios informáticos y convencionales de acuerdo a las normas establecidas, para valorar la conveniencia de su gestión.

CR1.1 Las fuentes de financiación públicas existentes, sean subvenciones a fondo perdido, subsidiación de intereses o financiación especial, entre otras, se buscan en los ámbitos internacional, estatal, autonómico, y local con los medios informáticos y/o convencionales disponibles por la empresa.

CR1.2 Las posibles fuentes de financiación ofertadas por las entidades privadas se identifican a través de los sistemas de información y comunicación –Internet, intranet u otros–, disponibles por la empresa, obteniéndose la información necesaria.

CR1.3 La información disponible de las fuentes de financiación se acota en función de la dimensión, forma jurídica y sector productivo de la empresa.

CR1.4 Las características de las distintas formas de apoyo a la empresa se especifican con claridad y precisión.

CR1.5 Las incompatibilidades entre las posibles subvenciones y demás apoyos financieros ofertados por las diversas administraciones u otras entidades se especifican y se cuantifican.

CR1.6 Las normas de prevención sobre riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP2: Elaborar informes sobre las condiciones de los productos y servicios financieros de distintas entidades realizando los cálculos oportunos, para facilitar la evaluación del recurso financiero que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

CR2.1 Las necesidades o excedentes financieros se identifican en cuanto a importes, plazos, función financiera en la empresa u otros aspectos, a través de las directrices recibidas, determinando el producto o servicio financiero más adecuado a las características identificadas.

CR2.2 La información sobre los distintos productos de activo y pasivo, y servicios financieros necesarios, nacionales o internacionales, se recoge con precisión a través de medios telemáticos –páginas financieras de Internet, intranet u otros–, o convencionales –prensa, consultas u otros– de entidades financieras.

CR2.3 Los aspectos específicos de los productos, servicios y activos financieros existentes en el mercado se detallan concretando y calculando, en su caso:

cve: BOE-A-2009-15054

- Importes máximos de créditos o préstamos en función de la tipología de la empresa.
- Plazos de amortización para cada tipo de financiación.
- Tipos de interés nominales y T.A.E.
- Tipos de préstamo y forma de cálculo bancario utilizado.
- Tratamientos fiscales –gastos deducibles, retenciones, sujeciones, exenciones–.
- Comisiones y gastos.
- Opciones de periodicidad y/o de carencia en la amortización de préstamos.

CR2.4 Los cálculos comparativos de los distintos productos o servicios financieros se realizan con precisión aplicando las técnicas de cálculo financiero más adecuadas al tipo de producto o activo.

CR2.5 Los servicios y las contraprestaciones de las diferentes entidades financieras, se comparan resaltando las diferencias, ventajas e inconvenientes.

CR2.6 El informe con las ventajas y desventajas se elabora a partir de la información obtenida de los diferentes tipos de productos financieros –préstamos, *leasing, renting, forfaiting, confirming, factoring*–, y siguiendo los estándares de calidad establecidos.

CR2.7 En el manejo y tratamiento de los soportes de transmisión de la información, tanto tradicional como informática, se observan las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

RP3: Gestionar y tramitar la contratación de productos y servicios con entidades financieras, dentro de sus responsabilidades para cubrir las necesidades financieras detectadas.

CR3.1 La aceptación del producto seleccionado se confirma con la entidad financiera elegida utilizando el mecanismo formal de contratación establecido, convencional o informático.

CR3.2 Los impresos y documentos, convencionales y/o informáticos, necesarios para la contratación se cumplimentan en todos los términos exigidos por la entidad financiera.

CR3.3 La documentación necesaria, y en su caso los informes financieros, así como garantías necesarias para la contratación se remiten en plazo y forma debida al superior jerárquico, respetando las normas de protección del medio ambiente establecidas.

CR3.4 La legislación mercantil y financiera se aplica con rigurosidad en toda la documentación de contratación, comprobando la exactitud de su cumplimiento en la recibida de las organizaciones financieras.

CR3.5 El cumplimiento de los plazos establecidos se verifica en la tramitación de la contratación ante las entidades financieras informándose de las incidencias producidas al responsable superior.

RP4: Elaborar informes sobre las diversas alternativas de inversión en activos financieros nacionales o internacionales, realizando los cálculos oportunos, con objeto de facilitar la evaluación del activo financiero que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

CR4.1 La información sobre los distintos activos financieros, nacionales o internacionales, se recoge a través de medios telemáticos –páginas financieras de Internet, intranet u otros–, o convencionales –boletines informativos de gestoras, prensa, consultas u otros– de entidades financieras y agencias y sociedades de valores.

CR4.2 Las características específicas de los distintos activos financieros existentes en el mercado se detallan concretando y calculando en su caso:

- Importes mínimos de contratación.
- Rentabilidad implícita o explícita. Rentabilidades pasadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- En su caso, tipo de interés nominal y T.A.E.
- Liquidez –periodicidad de cotización–.
- Evolución de la cotización.
- En su caso, plazo de amortización.
- Comisiones y gastos.

CR4.3 Las principales características de los activos financieros –rentabilidades pasadas, cotizaciones o valores liquidativos actuales, liquidez, fluctuaciones, otras– se comparan con la periodicidad señalada por la organización resaltando las principales diferencias, ventajas e inconvenientes.

CR4.4 El informe con los beneficios y ventajas se elabora a partir de la información obtenida de los diferentes tipos de activos financieros –acciones, fondos de inversión, obligaciones, bonos, letras del tesoro, derivados– proponiéndose la opción de inversión más favorable para la organización, y siguiendo los estándares de calidad establecidos.

CR4.5 En el manejo y tratamiento de los soportes de transmisión de la información, tanto tradicional como informática, se observan las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR4.6 Las normas de prevención sobre riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 cálculo financiero. Libros contables, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático.

**Productos o resultado del trabajo**

Informes sobre financiación ajena: financiación subvencionada y oferta de financiación externa existente en el mercado. Informes sobre las posibilidades de inversión financiera. Contratación de productos, servicios y activos financieros de manera presencial o telemática. Presentación de informes sobre propuestas de fuentes alternativas de financiación y de inversión. Respeto a las normas de calidad, prevención de riesgos laborales y criterios medioambientales de la organización.

**Información utilizada o generada**

Información actualizada sobre las fuentes de financiación subvencionadas. Información actualizada sobre los parámetros que definen los productos y/o servicios financieros existentes en el mercado. Cotizaciones de bolsa. Valores liquidativos de Fondos de Inversión. Cotizaciones de divisas. Información general sobre las tendencias del mercado financiero.

**Unidad de competencia 3**

**Denominación:** GESTIONAR Y CONTROLAR LA TESORERÍA Y SU PRESUPUESTO

cve: BOE-A-2009-15054

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Código:** UC0500_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Determinar y cumplimentar los instrumentos convencionales y telemáticos de cobro y pago de acuerdo con los procedimientos establecidos y/o las indicaciones recibidas para liquidar las operaciones en plazo.

CR1.1 Todos los pagos a realizar se comprueba que están debidamente autorizados por el responsable correspondiente, solicitando autorización en otro caso.

CR1.2 Los instrumentos de cobro o pago –cheque, pagaré, letra de cambio, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos– se seleccionan en función de su coste financiero para la empresa, su tramitación o del acuerdo previamente establecido con el acreedor.

CR1.3 Los instrumentos de cobro o pago se cumplimentan con precisión de acuerdo con la normativa legal, y se entregan a sus destinatarios cumpliendo las condiciones pactadas con cada uno de ellos.

CR1.4 Los instrumentos de cobro se cumplimentan de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizándose como instrumento financiero de negociación o bien como realización efectiva en entidades financieras.

CR1.5 Los documentos de pago a la Administración, convencionales o telemáticos se cumplimentan y/o autoliquidan en la forma preestablecida por la misma.

CR1.6 Los cobros y pagos en divisa extranjera se realizan de acuerdo con el instrumento seleccionado aplicando correctamente los tipos de cambio.

CR1.7 Las copias de todos los instrumentos utilizados en la gestión de cobro y pago se archivan según el procedimiento establecido.

CR1.8 En el manejo, tratamiento y selección de los soportes de información, tanto tradicional como informáticos, se observan las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

RP2: Tramitar las operaciones relacionadas con la documentación de ingresos y pagos, convencional o telemática, ante entidades financieras, Administraciones Públicas y empresas a fin de conseguir una gestión eficaz en forma y plazo.

CR2.1 Los efectos a cobrar se tramitan en tiempo y forma según el destino de los mismos, descuento o gestión de cobro, ante las entidades financieras o los deudores.

CR2.2 Los instrumentos de pago convenidos se envían a los acreedores por los medios preestablecidos, convencionales o telemáticos, dentro de los plazos acordados.

CR2.3 Los medios telemáticos de banca, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física se utilizan atendiendo en cada caso a las instrucciones recibidas.

CR2.4 La documentación convencional o telemática de los cobros, pagos o solicitud de aplazamientos se presentan ante la Administración Pública que corresponda, o ante las entidades autorizadas, con arreglo a la legislación mercantil y fiscal vigente.

CR2.5 Las operaciones en metálico se realizan acreditando la cuantificación y la personalidad jurídica.

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.6 La documentación de los impagos notificados por las entidades financieras se tramita para proceder a su reclamación según el procedimiento establecido dentro del plazo contemplado por la legislación.

CR2.7 En caso de concurso de acreedores se realiza la lista de deudas a pagar con los criterios de pago que refleja la Ley Concursal para su presentación en el Juzgado.

CR2.8 Las normas de prevención sobre riesgos laborales se observan en todo momento en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

RP3: Supervisar periódicamente las cuentas bancarias según los procedimientos y estándares de calidad establecidos para conciliar los movimientos y la liquidación de gastos e ingresos financieros.

CR3.1 Todas las operaciones que originen movimientos en los saldos bancarios se registran en las aplicaciones informáticas adecuadas de acuerdo con las normas contables y el manual de procedimiento establecido.

CR3.2 Los saldos bancarios se concilian periódicamente con los extractos bancarios.

CR3.3 Las fechas de valoración de las operaciones por parte de las entidades financieras se verifican con lo legalmente establecido, comunicando las posibles incidencias a los responsables de su resolución.

CR3.4 Las comisiones cargadas por las entidades financieras se comprueba que corresponden a las pactadas con las mismas.

CR3.5 Los cargos y/o abonos de intereses se comprueban mediante métodos convencionales o aplicaciones informáticas específicas, verificándose que han sido calculados por la entidad financiera de acuerdo con las normas de valoración establecidas.

CR3.6 Los saldos de las diversas cuentas bancarias se comprueban periódicamente para evitar la existencia de descubiertos bancarios.

CR3.7 Las reclamaciones a la entidad financiera sobre desviaciones o errores en los movimientos bancarios se notifican a la misma tan pronto como se detectan para su ajuste.

RP4: Supervisar los pagos e ingresos de caja, atendiendo a la disponibilidad de efectivo, y según las prioridades establecidas por procedimientos internos o normas legales, a fin de liquidar las operaciones de la gestión empresarial.

CR4.1 Los flujos de tesorería se comprueban con los presupuestos inicialmente verificándose la correspondencia de los mismos.

CR4.2 Las órdenes de ejecución de pagos se priorizan según los criterios previamente establecidos.

CR4.3 Los cobros y pagos en metálico se justifican mediante la cumplimentación de la documentación acreditativa diseñada por la empresa, verificándose la cuantía, identificación de la persona y/o entidad a la que represente, fecha y concepto del movimiento.

CR4.4 El arqueo periódico de caja se supervisa de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.5 El libro de caja se cumplimenta a partir de la correspondiente documentación soporte, siguiendo los estándares de calidad establecidos.

RP5: Controlar las desviaciones del presupuesto de tesorería mediante unos índices de referencia previamente establecidos posibilitando acometer financiación o inversión, con el objeto de optimizar la tesorería.

CR5.1 La ejecución del presupuesto de tesorería se controla periódicamente y se identifican y cuantifican las desviaciones positivas o negativas aparecidas en el plazo establecido.

cve: BOE-A-2009-15054

CR5.2 Las necesidades de tesorería en el periodo establecido se calculan correctamente.
CR5.3 El coste o beneficio financiero producido por las desviaciones se calcula mediante la utilización de herramientas de cálculo financiero en función de las diversas posibilidades de financiación y/o inversión.
CR5.4 El origen, el importe y la incidencia de las desviaciones se describen en un informe junto con las posibilidades de ajuste existentes en los productos financieros, que permita al responsable superior la toma de decisiones.
CR5.5 Los resultados de las actuaciones de ajuste se controlan y analizan comprobando si han producido el resultado previsto, o comunicando, en otro caso, las incidencias detectadas.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 cálculo financiero y de presupuestos de tesorería. Libros contables, fichas y formatos internos, formularios oficiales, archivo documental y/o informático. Sistemas de tramitación electrónica.

**Productos o resultado del trabajo**

Documentos mercantiles, bancarios y fiscales de cobro y pago cumplimentados. Formularios electrónicos de cobro y pago cumplimentados. Efectos comerciales gestionados. Conciliación de cuentas bancarias. Arqueos de caja. Control del presupuesto de tesorería. Presentación de informes sobre las desviaciones en el presupuesto de tesorería. Respeto a las normas de calidad y criterios medio ambientales de la organización.

**Información utilizada o generada**

Manual de procedimiento interno de la empresa. Presupuesto maestro. Presupuesto de tesorería. Cuadro de indicadores para el cálculo de desviaciones. Información de las cotizaciones del mercado de valores. Información de las cotizaciones de cambio de divisas. Información de diferentes instituciones y corporaciones de gestión e inversión financiera. Información sobre condiciones de financiación de diferentes instituciones financieras. Consultas a asesorías mercantiles, fiscales jurídicas y financieras. Directrices de los superiores.

**Unidad de competencia 4**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Código:** UC0233_2

cve: BOE-A-2009-15054

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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

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

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

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

cve: BOE-A-2009-15054

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 precisa.

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 representaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off*

cve: BOE-A-2009-15054

*line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –*on line, off line*– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

cve: BOE-A-2009-15054

III. **FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** ANÁLISIS CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

**Código:** MF0498_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0498_3 Determinar las necesidades financieras de la empresa

**Duración:** 120 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** ANÁLISIS CONTABLE Y FINANCIERO

**Código:** UF0333

**Duración:** 50 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Interpretar, diferenciar y valorar correctamente, desde el punto de vista contable y financiero, la información representada en los estados contables anuales.

CE1.1 Definir con precisión los conceptos de elemento patrimonial, masas patrimoniales, gastos e ingresos, como representación de la realidad económica y financiera de la empresa.

CE1.2 Diferenciar las clases de masas patrimoniales y la distinta implicación económico - financiera que representan para la empresa.

CE1.3 Explicar el método de contabilización seguido para registrar los distintos hechos económicos acaecidos durante el ejercicio.

CE1.4 Explicar la estructura del balance de situación, el significado de sus epígrafes y las relaciones existentes entre ellos.

CE1.5 Explicar la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias y el significado de los resultados intermedios que en ella aparecen.

CE1.6 Explicar la estructura del estado de cambios en el patrimonio neto y el significado patrimonial que se deriva del mismo.

CE1.7 Explicar la estructura del estado de flujos de efectivo y el significado de los resultados intermedios que en él aparecen.

CE1.8 Explicar la estructura de la memoria anual y sus contenidos.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.9 Diferenciar la estructura de las cuentas anuales normales y de las cuentas anuales abreviadas.
CE1.10 Facilitados los datos necesarios y el modelo de memoria adecuado, se solicita:
- Realizar la cumplimentación de una Memoria.

CE1.11 Facilitados los estados contables correspondientes a dos ejercicios económicos consecutivos, se solicita:
- Comparar los resultados obtenidos en ambos ejercicios económicos.
- Determinar la evolución de la situación económico - financiera de la empresa.

C2: Analizar la información contable mediante el empleo de técnicas de análisis económico, financiero y patrimonial y la interpretación de manuales de procedimiento de organizaciones tipo.

CE2.1 Explicar las funciones del análisis económico, financiero y patrimonial y la finalidad de cada uno con precisión.
CE2.2 Identificar la información relevante para el análisis contable contenida en los estados financieros de manera precisa.
CE2.3 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.
CE2.4 Definir los siguientes conceptos correctamente, explicando su importancia en el análisis contable:
- Fondo de Maniobra.
- 'Cash – Flow' financiero y 'Cash – Flow' generado.
- Periodo medio de maduración.
- Apalancamiento operativo.
- Punto muerto o umbral de rentabilidad.
- Apalancamiento financiero.

CE2.5 Relacionar las normas aplicables al aseguramiento de calidad en los procesos de análisis de la información contable.
CE2.6 Facilitadas las cuentas anuales representativas de la actividad económica de una empresa y un manual de procedimiento tipo, se solicita:
- Seleccionar la información relevante para el tipo de análisis que se solicita.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices, y ratios relevantes para el análisis económico, financiero, patrimonial y de tendencia.
- Comparar los resultados obtenidos con los indicadores de referencia proporcionados.
- Seleccionar los elementos de comparación de los resultados de los análisis.
- Interpretar los resultados correctamente y, a partir de los mismos, la situación económica y financiera que la misma transmite, relacionando los diferentes elementos del análisis.
- Elaborar un informe donde se reflejen los efectos de los resultados obtenidos y sus conclusiones.
- Identificar los objetivos del aseguramiento de la calidad con relación a las actividades financieras deducidas del manual de procedimiento.

**Contenidos**

1. **Los Estados Contables.**
   - Balance de Situación.
     - Criterios de Ordenación.
     - Activo no Corriente.
     - Activo Corriente.

cve: BOE-A-2009-15054

- Patrimonio Neto.
- Pasivo.

- Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
  - Operaciones Continuadas y Operaciones Interrumpidas.
  - Ingresos y Gastos.
  - Resultado de Explotación.
  - Resultado Financiero.
  - Resultado antes de Impuesto.
  - Resultado procedente de Operaciones Continuadas.
  - Resultado de Operaciones Interrumpidas.
  - Resultado del ejercicio.
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.
  - Resultados de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
  - Ingresos y Gastos imputados directamente en el Patrimonio Neto.
  - Total Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
  - Total de Ingresos y Gastos reconocidos.
  - Estado Total de Cambios en el Patrimonio Neto.
  - Saldos Finales y Saldos Ajustados.
- Estado de Flujos de Efectivo.
  - Flujos de Efectivo de las Actividades de Explotación.
  - Flujos de Efectivo de las Actividades de Inversión.
  - Flujos de Efectivo de las Actividades de Financiación.
  - Efecto de las variaciones de los tipos de cambio.
  - Aumento / Disminución neta del Efectivo.
- La Memoria.
  - Modelos.
  - Contenido.
  - Criterios de Cumplimentación.

2. **Análisis Porcentual y mediante Ratios de los Estados Contables.**
   - Solvencia.
     - Liquidez.
     - Tesorería.
     - Disponibilidad.
   - Endeudamiento.
     - Endeudamiento Total.
     - Autonomía.
     - Garantía.
     - Calidad de la Deuda.
     - Peso de los Recursos Permanentes.
   - El Fondo de Maniobra.
     - Activo Corriente. Sus componentes.
     - Pasivo Corriente. Sus componentes.
     - Valores del Fondo de Maniobra y su significado.
     - Fondo de Maniobra Aparente y Fondo de Maniobra Necesario.
   - Periodo de Maduración.
     - Stock de Materias Primas.
     - Stock de Productos en Curso.
     - Stock de Productos Acabados.
     - Plazo de Cobro a Clientes.
   - Cash - Flow.
     - Cash – Flow Financiero.
     - Cash – Flow Económico.
     - Relaciones, Diferencias e Implicaciones de ambos.

cve: BOE-A-2009-15054

- Apalancamiento Operativo y Apalancamiento Financiero.
  - Concepto de Apalancamiento.
  - El uso de la Deuda.
  - Efectos del Apalancamiento Financiero.
- Umbral de Rentabilidad.
  - Cálculo.
- Rentabilidad Financiera y Rentabilidad Económica.
  - Relación entre Beneficio Neto y Capitales Propios (ROE).
  - Relación entre Beneficio antes de Intereses e Impuestos y Activo Total (ROI).

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** CONTABILIDAD PREVISIONAL

**Código:** UF0334

**Duración:** 40 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP3, RP4 y con RP5 en lo referente a los ratios y demás índices de control y los documentos base diseñados.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Confeccionar los estados financieros previsionales a partir del presupuesto maestro y de acuerdo con manuales de procedimientos tipo.

CE1.1 Interpretar el contenido de los presupuestos de: ventas, aprovisionamiento, personal, gastos generales, producción, e inversiones adecuadamente.

CE1.2 Determinar con precisión el contenido de la cuenta de resultados previsional e interpretar correctamente su evolución a lo largo del periodo presupuestado.

CE1.3 Determinar con precisión el contenido del estado previsional de tesorería e interpretar adecuadamente su evolución a lo largo del periodo presupuestado.

CE1.4 Indicar con precisión el contenido del balance de situación previsional e interpretar adecuadamente su evolución a lo largo del periodo presupuestado.

CE1.5 Facilitados los datos contenidos en el presupuesto general de una empresa y un manual de procedimiento tipo, se solicita realizar los siguientes cometidos:

- Interpretar las instrucciones del manual de procedimiento de acuerdo con la información aportada en el supuesto práctico.
- Elaborar la cuenta de resultados previsional periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.
- Elaborar el estado previsional de tesorería periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.
- Elaborar el balance de situación previsional periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.

CE1.6 Valorar la importancia de elaborar en tiempo y forma la documentación de los estados previsionales solicitados, y la repercusión en la imagen previsional propia y de la organización.

cve: BOE-A-2009-15054

C2: Analizar las desviaciones producidas en la ejecución del presupuesto maestro mediante su comparación con los ratios e índices de control de referencia detectando sus medidas correctoras.

CE2.1 Explicar el concepto de desviación y los diferentes tipos.

CE2.2 Explicar las distintas medidas correctoras posibles para restablecer el equilibrio presupuestario.

CE2.3 A partir de los datos contenidos en el presupuesto general de una empresa y la información real correspondiente a la ejecución del mismo, se solicita:

- Calcular las desviaciones producidas en los diferentes presupuestos parciales.
- Explicar el origen de las desviaciones.
- Determinar la incidencia de las desviaciones detectadas sobre la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de tesorería y el balance de situación.
- Identificar posibles medidas correctoras para restablecer el equilibrio presupuestario.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.
- Analizar las medidas de mejora que se pueden utilizar en cuanto al reciclaje, reutilización y reducción de residuos.

CE2.4 Valorar la importancia para la imagen profesional propia y para la organización de entregar en la forma y los plazos establecidos los informes o resultados del trabajo demandados.

CE2.5 Relacionar las normas aplicables al aseguramiento de calidad en los procesos de análisis de gestión del presupuesto y análisis de desviaciones.

**Contenidos**

**1. Análisis de los diferentes Métodos de Presupuestación.**

- Presupuestos Rígidos y Presupuestos Flexibles.
  - Presupuesto Fijo.
  - Presupuesto Proporcional a niveles de actividad.
- Balance de Situación Previsional.
  - Procedimiento de elaboración.
- Cuenta de Resultados Previsional.
  - Procedimiento de elaboración.
- Presupuesto de Tesorería.
  - Procedimiento de elaboración.

**2. Análisis de Desviaciones.**

- Concepto de Desviación y Tipología.
  - Resultado Real / Resultado Previsto.
- Origen de Desviaciones.
  - Desviaciones por causas internas.
  - Desviaciones por causas externas.
  - Desviaciones aleatorias.
- Medidas correctoras para restablecer el Equilibrio Presupuestario.
  - Identificación de las causas.
  - Delimitación de responsabilidad.
  - Corrección de Variables.

**3. Planificación Financiera.**

- Plan de Inversiones y Financiación a largo plazo.
  - Inversiones de Inmovilizado.
  - Inversiones de Circulante.
  - Financiación y sus fuentes.
- Balances de Situación previsionales a largo plazo.
  - Procedimiento de elaboración.

cve: BOE-A-2009-15054

- Cuentas de Resultados previsionales a largo plazo.
  - Procedimiento de elaboración.
- Presupuesto de Tesorería a largo plazo.
  - Procedimiento de elaboración.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE ANÁLISIS CONTABLE Y CONTABILIDAD PRESUPUESTARIA

**Código:** UF0335

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5 (en lo relativo a la realización con soporte informático de los Costes e Ingresos Financieros originados por las Desviaciones Presupuestarias y las diferentes alternativas existentes).

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Realizar la gestión de la información contable, financiera y presupuestaria, correctamente, así como su análisis preciso, mediante la utilización de aplicaciones informáticas.

CE1.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE1.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE1.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con el análisis contable.

CE1.4 A partir de los datos económico - financieros de una empresa y utilizando herramientas informáticas adecuadas para los fines que se persiguen, se solicita:

- Calcular los ratios de solvencia, garantía, liquidez a corto plazo.
- Calcular el fondo de maniobra existente y necesario.
- Calcular la rentabilidad económica y financiera.
- Calcular el Punto Muerto o Umbral de Rentabilidad.

CE1.5 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

C2: Realizar cálculos financieros a través de la utilización de aplicaciones informáticas específicas.

CE2.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE2.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE2.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con el cálculo financiero.

CE2.4 A partir de la información facilitada sobre servicios financieros y productos de activo y pasivo financiero para las empresas, y utilizando medios informáticos adecuados al fin que se persigue, se solicita:

- Calcular la TAE de los productos financieros.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas en los servicios financieros y productos de activo y pasivo.

cve: BOE-A-2009-15054

- Calcular la cuota a pagar en los productos de activo.
- Calcular el VAN y la TIR de los activos financieros.
- Valorar la importancia de informar a los superiores en materia de riesgos laborales.

**Contenidos**

1. **Aplicaciones Informáticas de Análisis Contable y Cálculo Financiero.**
   - Utilización de una Aplicación Financiero - Contable.
     - El Cuadro de Cuentas.
     - Los Asientos.
     - Utilidades.
   - Estados Contables.
     - Preparación y Presentación.
   - Aplicaciones Financieras de la Hoja de Cálculo.
     - Hoja de Cálculo de Análisis Porcentual.
     - Hoja de Cálculo de Análisis con Ratios.
     - Hojas de Cálculo Resumen.

**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 - UF0333 | 50 | 45 |
| Unidad formativa 2 - UF0334 | 40 | 35 |
| Unidad formativa 3 - UF0335 | 30 | 25 |

Secuencia:

Las Unidades Formativas 1 y 2 de este módulo, se pueden programar de manera independiente, programando a continuación de ellas, la Unidad Formativa 3.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

cve: BOE-A-2009-15054

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** PRODUCTOS, SERVICIOS Y ACTIVOS FINANCIEROS

**Código:** MF0499_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0499_3 Gestionar la información y contratación de los recursos financieros

**Duración:** 140 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO Y PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO

**Código:** UF0336

**Duración:** 40 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Describir la estructura del sistema financiero, sus relaciones internas y su función en la economía.

CE1.1 Describir la estructura del sistema financiero identificando los distintos tipos de entidades que lo componen.

CE1.2 Explicar la función del Banco de España en la regulación del sector financiero, y en especial, la del servicio de reclamaciones.

CE1.3 Explicar las funciones del Banco Central Europeo, accediendo a las fuentes de información precisas.

CE1.4 Precisar la función del coeficiente de caja y del fondo de garantía de depósitos.

CE1.5 Especificar la organización del sector bancario y las relaciones interbancarias habituales.

C2: Evaluar las formas alternativas de financiación que cubran necesidades financieras realizando los cálculos precisos para su comparación.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar las fuentes fundamentales de financiación propia y ajena.
CE2.2 Determinar con precisión los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.
CE2.3 Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos y precisar la forma de calcularlas según los sistemas de amortización más utilizados.
CE2.4 Explicar las variables que intervienen en las operaciones de arrendamiento financiero o leasing (importe, tipo de interés, plazo de duración, valor residual).
CE2.5 Describir los principales instrumentos de financiación, ayudas y subvenciones en operaciones de comercio internacional.
CE2.6 A partir de los datos facilitados sobre la emisión de un empréstito por parte de una sociedad, se solicita:
- Realizar el cuadro de amortización correspondiente.

CE2.7 Facilitados los datos correspondientes a cada una de las dos formas de financiación para una empresa (préstamo y leasing), se solicita:
- Realizar el cuadro de amortización del préstamo por el método francés.
- Realizar el cuadro de amortización del leasing.
- Calcular la TAE de las dos alternativas.
- Comparar las ventajas y desventajas de ambas alternativas.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

CE2.8 Valorar la importancia de detectar las necesidades de financiación en las organizaciones para el adecuado funcionamiento de las mismas.

**Contenidos**

**1. El Sistema Financiero.**
- Introducción y Conceptos Básicos.
  - Unidades ahorradoras y Unidades inversoras.
  - Activos Financieros.
  - Mercados Financieros.
  - Los Intermediarios Financieros.
- Elementos del Sistema Financiero.
  - Instituciones.
  - Medios.
  - Mercados.
- Estructura del Sistema Financiero.
  - El Sistema Europeo de Bancos Centrales.
  - El Banco Central Europeo.
  - El Banco de España.
  - Los Intermediarios Financieros.
  - La Comisión Nacional del Mercado de Valores.
  - El Fondo de Garantía de Depósitos.
  - Las Cooperativas de Crédito.
  - El Crédito Oficial.
- La Financiación Pública.
  - El Instituto de Crédito Oficial.
  - Fines y Funciones.
  - Recursos.
  - Fondo de Provisión.

**2. Tipo de Interés.**
- Concepto.
  - Interés Nominal.
  - Interés Efectivo.
  - Tasa Anual Equivalente (TAE).
  - Formas de cálculo.

cve: BOE-A-2009-15054

**3. Amortización de Préstamos.**
- Préstamos.
  - Concepto y Clases.
  - Sistemas de Amortización.
  - Formas de Cálculo.

**4. Equivalencia de Capitales.**
- Equivalencia de Capitales en Capitalización Simple.
  - Sustitución de un conjunto de Capitales por un único Capital.
  - Vencimiento Común.
  - Vencimiento Medio.
- Equivalencia de Capitales en Capitalización Compuesta.
  - Sustitución de un conjunto de Capitales por un único Capital.
  - Vencimiento Común.
  - Vencimiento Medio.
- Tantos Medios.
  - Tanto Medio en Capitalización Simple.
  - Tanto Medio en Capitalización Compuesta.

**5. Rentas Financieras.**
- Rentas Financieras.
  - Concepto y Elementos.
  - Clasificación de las Rentas Financieras.
- Rentas Pospagables.
  - Valor Actual de una Renta Pospagable.
  - Valor Final de una Renta Pospagable.
- Rentas Prepagables.
  - Valor Actual de una Renta Prepagable.
  - Valor Final de una Renta Prepagable.
- Rentas Temporales, Perpetuas y Diferidas.
  - Concepto.
  - Diferencias.
  - Rentas Diferidas Pospagables Temporales.
  - Rentas Diferidas Prepagables Temporales.
  - Rentas Diferidas Perpetuas.
- Rentas Anticipadas
  - Concepto.
  - Anticipadas Pospagables Temporales.
  - Anticipadas Prepagables Temporales.
  - Anticipadas Perpetuas.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE FINANCIACIÓN

**Código:** UF0337

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP3 (en lo referente a productos de financiación), y RP4 (en lo referente a productos de financiación).

cve: BOE-A-2009-15054

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar las características de los productos y servicios de financiación, realizando una adecuada elección.

CE1.1 Explicar las características de los servicios financieros tipo para empresas.

CE1.2 Explicar las características de los productos financieros de pasivo tipo para empresas.

CE1.3 Explicar el concepto y liquidación de una cuenta corriente de crédito.

CE1.4 Definir y diferenciar las operaciones de préstamo y póliza de crédito, y conocer los métodos de amortización de ambos.

CE1.5 Explicar las características del descuento comercial y conocer su forma de liquidación.

CE1.6 Definir y diferenciar ventajas e inconvenientes del *leasing, renting y factoring*.

CE1.7 A partir de la información facilitada sobre determinados servicios financieros, se solicita:

- Identificar los sujetos que intervienen en la operación y los datos relevantes que deben consignarse sobre los mismos.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas y especificar como se imputan.
- Especificar, en su caso, el tratamiento fiscal requerido.
- Describir las ventajas más relevantes del servicio para la empresa.

CE1.8 A partir de la información facilitada sobre determinados productos financieros de pasivo para la empresa, se solicita:

- Definir las garantías personales o reales exigidas.
- Calcular las cuotas de interés y los gastos y comisiones devengados.
- Calcular las cuotas de amortización.
- Especificar el tratamiento fiscal de los productos.
- Identificar las autorizaciones requeridas.
- Realizar un informe comparativo de los costes financieros de cada uno de los productos de financiación propuestos.

C2: Analizar los procedimientos administrativos relativos con los productos y servicios financieros para la contratación de los mismos, identificando la documentación requerida y legislación aplicable.

CE2.1 Describir la legislación específica que regula los procedimientos administrativos en el sector financiero.

CE2.2 Detallar las normas relativas a la publicidad y confidencialidad de las operaciones financieras.

CE2.3 Identificar los documentos tipo de comunicación externa que utilizan las entidades financieras con sus clientes.

CE2.4 A partir de la información facilitada sobre servicios o productos financieros de pasivo para una empresa, se solicita:

- Analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los mismos.
- Describir los documentos tipo.
- Determinar la normativa aplicable en cada caso con precisión.

CE2.5 Interpretar el contenido de la normativa española y europea para el aseguramiento de la calidad en los procedimientos administrativos específicos.

**Contenidos**

**1. Fuentes de Financiación.**

- Financiación Propia / Financiación Ajena.
  - Ampliación de Capital.
  - Constitución de Reservas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Aportaciones de Socios / Partícipes.
- Entidades de Crédito.
- Proveedores.
- Organismos Públicos.

- Las Operaciones de Crédito.
  - Concepto.
  - Características.
  - Liquidación de una Cuenta Corriente de Crédito.
- Las Operaciones de Préstamo.
  - Concepto.
  - Elementos.
  - Sistemas de Amortización.
- El Descuento Comercial.
  - Concepto.
  - Negociación.
  - Liquidación.
- El *Leasing*.
  - El *Leasing* Financiero.
  - Amortización del Leasing.
  - Valor Residual.
- El *Renting*.
  - Concepto.
  - Diferencias y similitudes con el Leasing.
  - Amortización del *Renting*.
- El *Factoring*.
  - El *Factoring* de Gestión de Cobro.
  - El *Factoring* con Recurso.
  - El *Factoring* sin Recurso.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** ANÁLISIS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INVERSIÓN

**Código:** UF0338

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP3 (en lo referente a productos de inversión), y RP4 (en lo referente a productos de inversión).

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar las características de los productos y servicios de inversión, realizando una adecuada elección.

CE1.1 Explicar el tipo de garantías requeridas en cada producto y servicio de inversión.

CE1.2 A partir de la información facilitada sobre servicios o productos financieros de activo para una empresa, se solicita:

- Analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los mismos.

cve: BOE-A-2009-15054

- Describir los documentos tipo.
- Determinar la normativa aplicable en cada caso con precisión.

CE1.3 Interpretar el contenido de la normativa española y europea para el aseguramiento de la calidad en los procedimientos administrativos específicos.

CE1.4 A partir de la información facilitada sobre determinados productos financieros de activo para la empresa, se solicita:

- 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.
- Realizar un informe comparativo de las rentabilidades, ventajas e inconvenientes de cada una de las formas de ahorro o inversión propuestas.

C2: Analizar las características de los activos financieros y los procedimientos de emisión, contratación, amortización y/o liquidación de los mismos realizando los cálculos generados.

CE2.1 Identificar las normas fundamentales que regulan el funcionamiento de los mercados financieros.

CE2.2 Describir la organización de los mercados de activos financieros y especificar el tipo de entidades y organismos que intervienen en los mismos.

CE2.3 Explicar la función de los activos financieros como formas de inversión y como fuentes de financiación.

CE2.4 Clasificar los activos financieros utilizando como criterios el tipo de renta que generan, la clase de entidad emisora y los plazos de amortización.

CE2.5 Describir y precisar los parámetros que definen la emisión de los distintos tipos de activos financieros e identificar los sujetos que intervienen en cada caso.

CE2.6 Explicar la función de los intermediarios en los mercados financieros.

CE2.7 Describir los procedimientos administrativos en la emisión, contratación, amortización y/o liquidación de activos financieros.

CE2.8 Definir con precisión el concepto de derecho de suscripción.

CE2.9 Definir con precisión el concepto de fondo de inversión y describir las características de sus distintas clases.

CE2.10 A partir de la información facilitada sobre diferentes activos financieros para las empresas, se solicita:

- Interpretar su valor de cotización actual e histórica.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas.
- Determinar el importe resultante en operaciones de compra - venta.
- Identificar su rentabilidad histórica.
- Especificar su grado de liquidez.
- Describir su tratamiento fiscal.
- Realizar un informe comparativo de las ventajas y desventajas de los mismos en relación con su adquisición como medio de inversión, y en especial de las rentabilidades esperadas y riesgos asumidos.
- Describir los documentos tipo para su contratación.
- Analizar los procedimientos administrativos relativos a su compra – venta.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en la forma y plazos establecidos.

C3: Analizar los procedimientos de evaluación financiera de inversiones aplicando las técnicas de cálculo adecuadas.

CE3.1 Describir las variables fundamentales que definen un plan de inversión.

CE3.2 Explicar los criterios de evaluación de la rentabilidad de inversiones más utilizados –VAN, TIR, *Pay Back*– y precisar la forma de calcularlos.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.3 A partir de los datos facilitados sobre los planes de inversión de una empresa, se solicita:
- Calcular el VAN y la TIR de las inversiones previstas.
- Interpretar los resultados obtenidos estableciendo la oportunidad financiera de las inversiones propuestas.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

**Contenidos**

**1. Los Activos Financieros como formas de Inversión.**
- Renta Fija y Renta Variable.
  - Depósitos a plazo.
  - Títulos de Renta Fija.
  - Rentabilidad de los Títulos de Renta Fija.
  - Concepto de Títulos de Renta Variable.
  - Los Mercados de Títulos de Renta Variable.
  - Acciones. Valor de Acciones. Dividendos. Derechos de Suscripción.
  - Rentabilidad de los Títulos de Renta Variable.
- Deuda Pública y Deuda Privada.
  - Valores o Fondos Públicos.
  - Características de los Valores de Deuda Pública.
  - Clasificación de la Deuda Pública.
  - Letras del Tesoro.
  - Pagarés del Tesoro.
  - Obligaciones y Bonos Públicos.
  - Obligaciones y Bonos Privados.
  - *Warrants*.
- Fondos de Inversión.
  - Características.
  - Finalidad de los Fondos de Inversión.
  - Valor de Liquidación.
  - La Sociedad Gestora.
  - La Entidad Depositaria.
  - Instituciones de Inversión Colectiva de carácter financiero.
  - Instituciones de Inversión Colectiva de carácter no financiero.
- Productos de Futuros.
  - Concepto.
  - Los FRA (*Forward Rate Agreement* – Acuerdos de Tipos Futuros).
  - Los *SWAPS* (Permutas Financieras).
  - Opciones.
- Fiscalidad de los Activos Financieros para las empresas.
  - Renta Fija y Renta Variable.
  - Deuda Pública y Deuda Privada.
  - Fondos de Inversión.
  - Productos de Futuros.
- Análisis de Inversiones.
  - VAN.
  - TIR.
  - *Pay Back*.

cve: BOE-A-2009-15054

**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 - UF0336 | **40** | **35** |
| Unidad formativa 2 - UF0337 | **50** | **45** |
| Unidad formativa 3 - UF0338 | **50** | **45** |

Secuencia:

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de forma independiente, aunque debe impartirse primero la unidad formativa 1.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**Denominación:** GESTIÓN DE TESORERÍA

**Código:** MF0500_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0500_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto

**Duración:** 100 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE COBRO Y PAGO

**Código:** UF0339

**Duración:** 60 horas

cve: BOE-A-2009-15054

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar la normativa y las principales características de los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.

CE1.1 Explicar las características y funciones de los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos de manera correcta.

CE1.2 Analizar correctamente las normas que regulan los procedimientos de cobro y pago identificando los medios apropiados en cada caso.

CE1.3 Analizar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional identificando sus características.

C2: Determinar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos cumplimentándola de manera correcta.

CE2.1 Identificar los epígrafes de los diversos documentos de cobro y pago explicando correctamente su contenido y su función.

CE2.2 Explicar correctamente el contenido de los distintos epígrafes que componen los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos.

CE2.3 Precisar adecuadamente la función de los libros registro relativos a la gestión de tesorería.

CE2.4 A partir de los datos facilitados relativos a distintas operaciones de tesorería correspondientes a un periodo determinado, se solicita:

- Localizar los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos de empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas en Internet, o en el soporte correspondiente.
- Cumplimentar la documentación correspondiente a cobros y pagos aplicando correctamente la legislación mercantil y fiscal.
- Cumplimentar los formularios para la realización de pagos a empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas, o ingresos en cuentas bancarias mediante medios telemáticos.

CE2.5 En un supuesto en el que se propone una lista de acreedores convenientemente caracterizada, determinar el orden de prelación de los créditos de acuerdo con la ley concursal.

CE2.6 Relacionar las normas aplicables al aseguramiento de calidad en los procesos de cumplimentación de los distintos instrumentos de cobro y pago.

C3: Realizar los cálculos relativos a las operaciones de tesorería aplicando la legislación mercantil que regula los procedimientos relacionados con los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos.

CE3.1 Explicar correctamente las variables que intervienen en la gestión de cobro y descuento de efectos comerciales.

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

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

CE3.4 A partir de los datos facilitados relativos a distintas operaciones de tesorería correspondientes a un periodo determinado, se solicita:

- Calcular los descuentos, comisiones e impuestos en la negociación y gestión de cobro de efectos comerciales.

cve: BOE-A-2009-15054

- Registrar los movimientos en las cuentas corrientes propuestas.
- Liquidar las cuentas corrientes propuestas.
- Registrar los movimientos de caja.
- Realizar las órdenes de contabilización.

CE3.5 En un supuesto en el que se propongan modificaciones en los plazos de cobros y pagos correspondientes a distintas operaciones de compraventa convenientemente caracterizadas:

- Realizar el fraccionamiento de cobros y pagos determinados de acuerdo con las especificaciones señaladas en el supuesto.
- Calcular el vencimiento común y el vencimiento medio de distintos cobros y pagos.

**Contenidos**

**1. Medios de Cobro y Pago.**

- El Cheque.
  - Características.
  - Funciones.
- La Letra de Cambio.
  - Características.
  - Funciones.
- El Pagaré.
  - Características.
  - Funciones.
- El Efectivo.
- Tarjetas de Débito y Crédito.
  - Funcionamiento.
  - Límites.
  - Amortización.
- Medios de Pago habituales en Operaciones de Comercio Internacional.
  - Crédito Documentario. Clases.
  - Remesa Documentaria.
  - Orden de Pago Documentaria.
  - Remesa Simple.
  - Orden de Pago Simple.
  - Transferencia Internacional.
  - Cheque Bancario y Cheque Personal.

**2. Los Libros Registro de Tesorería.**

- El Libro de Caja
  - Estructura y Contenido.
  - Finalidad.
- El Arqueo de Caja.
  - Concepto.
  - Forma de Realización.
- La Conciliación Bancaria.
  - Concepto.
  - Documentos necesarios.
  - Forma de Realización.
- Efectos Descontados y Efectos en Gestión de Cobro.
  - Línea de Descuento.
  - Remesas al Descuento.
  - Control de Efectos descontados pendientes de vencimiento.
  - Control de Efectos en gestión de cobro.

cve: BOE-A-2009-15054

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** GESTIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DE TESORERÍA

**Código:** UF0340

**Duración:** 40 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP4 y RP5.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Realizar previsiones de tesorería estableciendo la relación adecuada entre los flujos de cobro y pago.

CE1.1 Analizar las relaciones entre el servicio de tesorería y los distintos departamentos de la empresa e identificar los flujos de información y documentación generados.

CE1.2 Analizar las relaciones existentes entre el servicio de tesorería de la empresa y empresas o entidades externas, identificando los flujos de información y documentación generados.

CE1.3 Explicar e interpretar correctamente la información proporcionada por los indicadores del grado de liquidez utilizados habitualmente.

CE1.4 A partir de los datos facilitados correspondientes a la situación del activo circulante y el pasivo corriente, y los plazos de vencimiento de los derechos de cobro y las deudas, en un determinado periodo, se solicita:

- Calcular los ratios de solvencia inmediata y de liquidez a corto plazo.
- Calcular el cash – flow financiero.
- Realizar un diagrama en el que se recojan los flujos de cobros y pagos previstos.
- Analizar la solvencia inmediata de la empresa estableciendo, en su caso, las necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos, o los excesos de tesorería a rentabilizar mediante inversiones.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

C2: Aplicar programas informáticos específicos de gestión de tesorería para realizar cálculos e informes.

CE2.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

CE2.2 Describir correctamente las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE2.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con la gestión de tesorería.

CE2.4 A partir de los datos facilitados correspondientes a operaciones de tesorería y utilizando herramientas informáticas adecuadas al fin perseguido, se solicita:

- Registrar las operaciones de tesorería.
- Realizar los cálculos correspondientes a las operaciones.
- Establecer las desviaciones presupuestarias existentes.
- Determinar el coste / beneficio producido por las desviaciones presupuestarias de tesorería.
- Determinar el TAE de las distintas fuentes de financiación alternativas.
- Calcular el VAN y la TIR de las inversiones planteadas.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

CE2.5 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

cve: BOE-A-2009-15054

**Contenidos**

1. **El Presupuesto de Tesorería.**
   - El *Cash - Management*.
     - Definición.
     - Principios y Conceptos Básicos.
     - Diferencia según Sectores y Tamaños.
     - Reforzamiento de la Función Financiera.
     - Autochequeo del *Cash – Management*.
   - El Plan de Financiación a corto plazo.
     - El Flujo de Cobros.
     - El *Credit Manager*.
     - La Gestión de Cobros.
   - El Presupuesto de Pagos a corto plazo.
     - Procesos de Pago. *Cash – Pooling*.
     - Compras a Proveedores.
     - Plazos de Pago.
     - Pagos de Nómina e Impuestos.
     - Pagos de Inversiones. Financiación de Pagos.
     - Medios de Pago.
     - Pagos por Caja.
     - Previsiones de Pago. Días de Pago.
   - Ingresos previstos a corto plazo.
     - La Posición de Liquidez.
     - Planificar la Tesorería.
     - La Inversión de Excedentes.
     - El Departamento de Tesorería como *Profit Center*.
   - Análisis de Desviaciones.
     - Identificación de las causas.
     - Responsabilización.
     - Medidas Correctoras.

2. **Aplicación de Programas de Gestión de Tesorería.**
   - La Hoja de Caja.
     - Contenido.
     - Cumplimentación.
   - El Presupuesto de Tesorería.
     - Contenido.
     - Cumplimentación.
     - Desviaciones.

**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 - UF0339 | 60 | 55 |
| Unidad formativa 2 - UF0340 | 40 | 35 |

Secuencia:

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

cve: BOE-A-2009-15054

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
- 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.

CE 1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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).

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

4. **Edición y modificación de la hoja de cálculo.**
   - Selección de la hoja de cálculo
     - Rangos
     - Columnas
     - Filas.
     - Hojas

cve: BOE-A-2009-15054

- 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

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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**UNIDAD FORMATIVA 4**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

**Código:** UF0322

**Duración:** 50 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**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:

- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - Creación de filtros.
   - Ordenación alfabética de campos.
   - Formatos de una tabla.
   - Creación de índices en campos

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**UNIDAD FORMATIVA 5**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

**Código:** UF0323

**Duración:** 30 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**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.

CE1.3 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.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:
- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones 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.

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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- *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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 | 50 |
| Unidad formativa 4 - UF0322 | 50 | 50 |
| 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**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en tecnología
- Competencia digital

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN FINANCIERA**

**Código:** MP0077

**Duración:** 80 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar la información contable mediante el empleo de técnicas de análisis económico, financiero y patrimonial y la interpretación de manuales de procedimiento de organizaciones tipo.

CE1.1 A partir de los datos facilitados, que están contenidos en las cuentas anuales de la empresa, y un manual de procedimiento interno, se solicita colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Seleccionar la información relevante para el tipo de análisis que se solicita.
- Calcular las diferencias, porcentajes, índices, y ratios relevantes para el análisis económico, financiero, patrimonial y de tendencia.
- Comparar los resultados obtenidos con los indicadores de referencia proporcionados.
- Seleccionar los elementos de comparación de los resultados de los análisis.
- Interpretar los resultados correctamente y, a partir de los mismos, la situación económica y financiera que la misma transmite, relacionando los diferentes elementos del análisis.
- Elaborar un informe donde se reflejen los efectos de los resultados obtenidos y sus conclusiones.
- Identificar los objetivos del aseguramiento de la calidad con relación a las actividades financieras deducidas del manual de procedimiento.

C2: Confeccionar los estados financieros previsionales a partir del presupuesto maestro y de acuerdo con manuales de procedimientos tipo.

CE2.1 A partir de los datos facilitados, que están contenidos en los presupuestos generales de la empresa, y un manual de procedimiento interno, se solicita colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Interpretar las instrucciones del manual de procedimiento de acuerdo con la información aportada en el supuesto práctico.
- Elaborar la cuenta de resultados previsional periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.
- Elaborar el estado previsional de tesorería periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.
- Elaborar el balance de situación previsional periodo a periodo durante el ejercicio objeto de presupuestación.

C3: Analizar las desviaciones producidas en la ejecución del presupuesto maestro mediante su comparación con los ratios e índices de control de referencia detectando sus medidas correctoras.

CE3.1 A partir de los datos facilitados, que están contenidos en los presupuestos generales de la empresa y en los resultados reales correspondientes a la ejecución de dicho presupuesto, se solicita colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Calcular las desviaciones producidas en los diferentes presupuestos parciales.
- Explicar el origen de las desviaciones.
- Determinar la incidencia de las desviaciones detectadas sobre la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de tesorería y el balance de situación.
- Identificar posibles medidas correctoras para restablecer el equilibrio presupuestario.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.
- Analizar las medidas de mejora que se pueden utilizar en torno al reciclaje, reutilización y reducción de residuos.

cve: BOE-A-2009-15054

C4: Realizar la gestión de la información contable, financiera y presupuestaria, correctamente, así como su análisis preciso, mediante la utilización de aplicaciones informáticas.

CE4.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE4.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE4.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con el análisis contable.

CE4.4 A partir de datos reales facilitados correspondientes a la actividad económico – financiera de la empresa, se solicita realizar los siguientes cometidos:

- Calcular los ratios de solvencia, garantía, liquidez a corto.
- Calcular el fondo de maniobra existente y necesario.
- Calcular la rentabilidad económica y financiera.
- Calcular el Punto Muerto.

C5: Analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios financieros para la contratación de los mismos, identificando la documentación requerida y legislación aplicable.

CE5.1 A partir de la información facilitada por la empresa sobre servicios o productos financieros de pasivo, se solicita realizar los siguientes cometidos:

- Analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los mismos.
- Describir los documentos tipo.
- Determinar la normativa aplicable en cada caso con precisión.

C6: Analizar las características de los activos financieros y los procedimientos de emisión, contratación, amortización y/o liquidación de los mismos realizando los cálculos generados.

CE6.1 A partir de la información facilitada sobre diferentes activos financieros para la empresa, se solicita realizar los siguientes cometidos:

- Interpretar su valor de cotización actual e histórica.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas.
- Determinar el importe resultante en operaciones de compra - venta.
- Identificar su rentabilidad histórica.
- Especificar su grado de liquidez.
- Describir su tratamiento fiscal.
- Realizar un informe comparativo de las ventajas y desventajas de los mismos en relación con su adquisición como medio de inversión, y en especial de las rentabilidades esperadas y riesgos asumidos.
- Describir los documentos tipo para su contratación.
- Analizar los procedimientos administrativos relativos a su compra – venta.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en la forma y plazos establecidos.

C7: Realizar cálculos financieros a través de la utilización de aplicaciones informáticas específicas.

CE7.1 Instalar las aplicaciones informáticas siguiendo las especificaciones establecidas.

CE7.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE7.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con el cálculo financiero.

CE7.4 A partir de la información facilitada por la empresa sobre servicios financieros y productos de activo y pasivo financiero, se solicita realizar los siguientes cometidos:

cve: BOE-A-2009-15054

- Calcular la TAE de los productos financieros de pasivo.
- Calcular los gastos y comisiones devengadas en los servicios financieros y productos de activo.
- Calcular la cuota a pagar en los productos de activo.
- Calcular el VAN y la TIR de los activos financieros.
- Valorar la importancia de informar a los superiores en materia de riesgos laborales.

C8: Determinar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos cumplimentándola de manera correcta.

CE8.1 A partir de la necesidad de realizar distintas operaciones de tesorería en la empresa durante un periodo determinado, se solicita llevar a cabo los siguientes cometidos:

- Localizar los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos de empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas en Internet, o en el soporte correspondiente.
- Cumplimentar la documentación correspondiente a cobros y pagos aplicando correctamente la legislación mercantil y fiscal.
- Cumplimentar los formularios para la realización de pagos a empresas, entidades financieras y Administraciones Públicas, o ingresos en cuentas bancarias mediante medios telemáticos.

C9: Realizar previsiones de tesorería estableciendo la relación adecuada entre los flujos de cobro y pago

CE9.1 A partir de la información facilitada por la empresa sobre la situación del activo circulante y el pasivo corriente y los plazos de vencimiento de los derechos de cobro y las deudas en un determinado periodo, se solicita realizar los siguientes cometidos:

- Calcular los ratios de solvencia inmediata y de liquidez a corto plazo.
- Calcular el *cash – flow* financiero.
- Realizar un diagrama en el que se recojan los flujos de cobros y pagos previstos.
- Analizar la solvencia inmediata de la empresa estableciendo, en su caso, las necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos, o los excesos de tesorería a rentabilizar mediante inversiones.
- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

C10: Aplicar programas informáticos específicos de gestión de tesorería para realizar cálculos e informes.

CE10.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

CE10.2 Describir correctamente las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE10.3 Identificar las utilidades de la aplicación informática en relación con la gestión de tesorería.

CE10.4 A partir de los datos reales facilitados por la empresa sobre diversas operaciones de tesorería y aplicando las herramientas informáticas adecuadas a tal fin, se solicita colaborar en la realización de los siguientes cometidos:

- Registrar las operaciones de tesorería.
- Realizar los cálculos correspondientes a las operaciones.
- Establecer las desviaciones presupuestarias existentes.
- Determinar el coste / beneficio producido por las desviaciones presupuestarias de tesorería.
- Determinar el TAE de las distintas fuentes de financiación alternativas.
- Calcular el VAN y la TIR de las inversiones planteadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Realizar informes de los resultados obtenidos en las formas y plazos establecidos.

CE10.5 Identificar los riesgos laborales en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador.

C11: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE11.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE11.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE11.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE11.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE11.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE11.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

**Contenidos**

1. **La Práctica Contable y Presupuestaria.**
   - Obtención de la Documentación. Fuentes.
   - Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Ejecución del Análisis Contable y Presupuestario: Introducción de Datos. Cálculo de Porcentajes y Ratios. Elaboración de Presupuestos.
   - Presentación de Informes de Ejecución y Desviaciones: Análisis de Desviaciones. Propuesta de Medidas Correctoras.

2. **Productos y Servicios Financieros.**
   - Obtención de la Documentación: Fuentes. Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Ejecución de Operativa Empresa–Entidades de Financiación: Cumplimentación de Formularios. Manejo de Banca Electrónica.

3. **Gestión de Tesorería.**
   - Obtención de la Documentación: Fuentes. Archivo.
   - Análisis de Documentación: Identificación. Clasificación. Registro.
   - Realización de Cobros y Pagos: Utilización de diversos Medios de Cobro. Utilización de diversos Medios de Pago.
   - Realización del Arqueo de Caja: Conteo Físico. Cuadre. Búsqueda de Descuadres.
   - Realización de la Conciliación Bancaria: Obtención de la documentación. Comparativa de movimientos y saldos. Solución de descuadres.
   - Cálculo de Desviaciones: Comparativa de datos. Cálculo de porcentajes. Informe de Desviaciones.

4. **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

5. **Comunicaciones en la Empresa.**
   - Comunicarse en la empresa. Relaciones verbales. Relaciones escritas.
   - El Liderazgo: Iniciativa. Decisión. Integración y Motivación de grupos.
   - El Trabajo en Equipo: Objetivos Comunes. Integración en el grupo.

cve: BOE-A-2009-15054

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 de 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 Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|---|---|---|
| | | Si se cuenta con titulación | Si no se cuenta con titulación |
| MF0498_3: Análisis contable y presupuestario | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Ciencias Actuariales y Financieras; Economía<br>Diplomado en Ciencias Empresariales | 2 años | – |
| MF0499_3: Productos, servicios y activos financieros | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Ciencias Actuariales y Financieras; Economía<br>Diplomado en Ciencias Empresariales | 2 años | – |
| MF0500_3: Gestión de tesorería | Licenciado en Administración y Dirección de Empresas; Ciencias Actuariales y Financieras; Economía<br>Diplomado en Ciencias Empresariales | 2 años | – |
| MF0233_2: Ofimática | Licenciado<br>Ingeniero<br>Diplomado<br>Ingeniero Técnico<br>Técnico Superior de Administración de Sistemas Informáticos<br>Certificado de Profesionalidad de la familia profesional e informática | 2 años | 3 años |

cve: BOE-A-2009-15054

## 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 | M4 | M5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Aula de gestión | X | X | X | | |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula de gestión | Equipos audiovisuales<br>PCs instalados en red, cañón con proyección e *Internet*<br>*Sofware* específico de la especialidad<br>Pizarra para escribir con rotulador<br>Rotafolios<br>Material de aula<br>Mesa y silla para el formador<br>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 IV

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Gestión integrada de recursos humanos.

**Código:** ADGD0208.

**Familia Profesional:** Administración y gestión.

**Área profesional:** Administración y auditoría.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

cve: BOE-A-2009-15054

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG084_3 Administración de recursos humanos (RD 295/2004, modificado por RD 107/2008, de 1 de febrero).

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

UC0237_3: Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos.
UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.
UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.

**Entorno Profesional:**

Ámbito profesional:

Área de Administración y Gestión de Recursos Humanos.
Empresa pública o privada. Asesorías laborales. Gestorías.
En PYME y Microempresa asume todas las competencias de la cualificación. En gran empresa es posible encontrar puestos de trabajos referidos a una sola unidad de competencia de las que configuran la cualificación.
Esta cualificación se puede desarrollar por cuenta ajena y por cuenta propia.

Sectores productivos:

Se localiza en cualquier sector productivo.
Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

2412.001.4 Técnico Superior de Recursos Humanos, en general.
2912.001.9 Técnico Medio en Relaciones Laborales.
4011.003.5 Administrativo de Personal.
Administrativo del Departamento de Recursos Humanos.
Responsable de Personal en PYME
Gestor de Nóminas.
Técnico de Recursos Humanos.

**Duración de la formación asociada:** 760 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0237_3: Gestión Administrativa de las Relaciones Laborales (210 horas).
- UF0341 Contratación Laboral. (60 horas)

cve: BOE-A-2009-15054

- UF0342 Cálculo de prestaciones de la Seguridad Social. (30 h)
- UF0343 Retribuciones salariales, cotización y recaudación. (90 horas)
- UF0344 Aplicaciones informáticas de administración de recursos humanos. (30 horas)

MF0238_3: Gestión de Recursos Humanos (150 horas)
- UF0345 Apoyo Administrativo a la Gestión de Recursos Humanos (60 horas)
- UF0346 Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo (60 horas)
- UF0044 (Transversal) Función del Mando Intermedio en la Prevención de Riesgos Laborales (30 horas)

MF0987_3: (Transversal) Gestión de Sistemas de Información y Archivo (90 horas)
- UF0347 (Transversal) Sistemas de Archivo y Clasificación de Documentos (30 horas)
- UF0348 (Transversal) Utilización de las Bases de Datos Relacionales en el Sistema de Gestión y Almacenamiento de Datos (60 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319 (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de La Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico (30 horas)
- UF0320 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos (30 horas)
- UF0321 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo (50 horas)
- UF0322 (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales (50 horas)
- UF0323 (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información (30 horas)

MP0078: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión Integrada de Recursos Humanos. (120 horas)

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Unidad de competencia 1**

**Denominación:** REALIZAR LA GESTIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0237_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Efectuar la contratación de los nuevos empleados, con objeto de dotar a la organización de los recursos humanos que precise para cumplir sus objetivos, de acuerdo con la normativa laboral, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.1 Las condiciones del nuevo empleado se analizan, para aplicar el contrato más adecuado, según los criterios establecidos y la normativa en vigor.
CR1.2 El nuevo empleado es informado, con tiempo suficiente, de la documentación que tiene que aportar.
CR1.3 El contrato se cumplimenta según la normativa laboral, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas, a través de los medios informáticos y/o convencionales, comprobando la inexistencia de errores y/u omisiones.
CR1.4 El empleado es dado de alta, y se informa con tiempo y en la forma establecida a os órganos internos y externos afectados (S.S., nóminas, departamentos internos, representantes de los trabajadores en la empresa...) utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados.

RP2: Mantener y controlar el fichero de personal actualizado en el soporte documental y/o informático, con objeto de facilitar el flujo de la información a través de la empresa, atendiendo a la normativa y a la organización interna.
CR2.1 Toda la información relativa al empleado se registra y archiva en el soporte adecuado.
CR2.2 Las normas de comunicación de variaciones de los datos de un individuo se notifican a los empleados y a otras unidades implicadas.
CR2.3 La información de los cambios se recepciona, se registra y/o se comunica en tiempo y forma a las unidades/individuos afectados, de acuerdo con las normas.

RP3: Elaborar y supervisar la realización y pago de las nóminas y documentos derivados, con objeto de cumplir las obligaciones de retribución y cotización, basándose en la normativa laboral vigente en la empresa y utilizando los medios informáticos adecuados.
CR3.1 La información necesaria para el pago de las nóminas se registra convenientemente: conceptos fijos y variables, incidencias, variaciones de la normativa (convenios, tablas, S.S., IRPF, legislación,...) de acuerdo con el convenio colectivo y las condiciones particulares pactadas y utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados.
CR3.2 Las nóminas y las órdenes de pago se cumplimentan correctamente utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados.
CR3.3 Se comprueba que los cálculos se efectúan de forma correcta.
CR3.4 Los documentos oficiales de pago delegado y a cuenta (S.S., Hacienda,...) se preparan correctamente en los plazos legalmente establecidos utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados.
CR3.5 El departamento correspondiente es informado de los pagos que se efectúan a fin de realizar la contabilización y su registro utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados.

RP4: Realizar el control de personal, con objeto de reflejar adecuadamente las incidencias en la nómina y de administrar adecuadamente las condiciones de trabajo, de acuerdo con la normativa laboral vigente y los procedimientos establecidos.
CR4.1 Los empleados son informados adecuadamente de las normas de control de asistencia.
CR4.2 Los procedimientos de seguridad y/o control de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales son aplicados con exactitud y precisión, atendiendo a las normas establecidas y la normativa laboral vigente.
CR4.3 Los documentos relativos a partes de alta/baja por enfermedad, accidentes de trabajo, ausencias, horas extras u otras incidencias que afecten al control de personal se elaboran, registran, etc., correctamente.
CR4.4 En caso necesario la sustitución del personal se programa según el procedimiento establecido.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.5 Las incidencias detectadas se comunican a los departamentos afectados, así como a los correspondientes organismos oficiales con exactitud, claridad y rapidez.

CR4.6 La documentación necesaria en los procesos de sanciones u otras acciones disciplinarias se prepara y se presenta de acuerdo con las instrucciones y la normativa.

CR4.7 Los afectados y los órganos competentes (Seguridad Social, Comités de Empresa, departamentos internos) son informados de las incidencias producidas.

CR4.8 En el expediente del empleado se modifican los diferentes datos y se aplica correctamente la normativa laboral vigente y los procedimientos internos.

RP5: Gestionar el cumplimiento de los derechos y obligaciones sindicales y laborales acordados, con objeto de facilitar la representación de los trabajadores en los órganos de gestión de la empresa, así como de facilitar la transmisión de información al personal, utilizando para ello las normas que sean de aplicación.

CR5.1 El servicio de documentación con los textos legales que afectan a la actividad laboral de la empresa: Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo sectorial o propio, Ley de Prevención de Riesgos Laborales y todas aquellas que sean de aplicación, se crea, se actualiza y se mantiene vía electrónica u otras.

CR5.2 El procedimiento para mantener el servicio de documentación se establece para facilitar la consulta y su actualización.

CR5.3 Los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los acuerdos con los representantes sindicales se facilitan a los interesados.

CR5.4 La información generada como consecuencia de la aplicación de algunas de las normas citadas, acuerdos o del desarrollo de la actividad, se distribuye a los Órganos competentes.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Red Local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico, 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 o resultado del trabajo**

Aplicación de convenios colectivos. Cumplimiento del proceso de contratación y retribución del personal de la empresa. Control de asistencia del personal de la empresa. Información controlada y actualizada del personal de la empresa. Declaración-liquidación de retenciones a cuenta del IRPF y de las cotizaciones en la S.S. Resolución administrativa de situaciones de conflicto en las relaciones laborales.

**Información utilizada o generada**

Estatuto de los trabajadores. Convenio Colectivo. Normativa fiscal, laboral 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 en estas materias: Hacienda, Seguridad Social, INSHT, SPEE, organismos autónomos en su ámbito de competencia. Manuales y protocolos relativos a comunicación interna, procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Procedimientos de comunicación vía Internet y/o Intranet. Procedimientos de mantenimiento y gestión de la información.

cve: BOE-A-2009-15054

**Unidad de competencia 2**

**Denominación:** REALIZAR EL APOYO ADMINISTRATIVO A LAS TAREAS DE SELECCIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

**Nivel:** 3

**Código:** UC0238_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Elaborar y obtener la información necesaria en el proceso de selección de personal, atendiendo a los perfiles demandados y actuando en la forma y tiempo requeridos.

CR1.1 Los formularios de análisis de puesto o de cargo, se cumplimentan con objeto de deducir las necesidades de contratación y/o formación.

CR1.2 Se transmiten las órdenes oportunas a los medios de comunicación y empresas seleccionadoras con el fin que se publiquen los perfiles del/los puesto/s de trabajo requerido/s en la forma y en el tiempo establecidos.

CR1.3 Los currículos recibidos se seleccionan y archivan en soporte documental y/o informático, aplicando los procedimientos establecidos.

CR1.4 Los currículos que más se ajustan a los perfiles del/los puesto/s de trabajo requerido/s se seleccionan de la base de datos de la empresa.

CR1.5 A los interesados se les comunica de forma oral y/o escrita que han sido preseleccionados en la forma y en el tiempo establecido.

CR1.6 El soporte documental necesario para elaborar las pruebas de selección se prepara correctamente utilizando los equipos y aplicaciones informáticas adecuados.

CR1.7 El proceso de selección es organizado de acuerdo a las normas establecidas, convocando a los asistentes dentro del plazo establecido.

CR1.8 Los informes sobre los candidatos más apropiados para el/los puestos requeridos se elaboran según las instrucciones y procedimientos establecidos, con exactitud, veracidad, claridad y cumpliendo con las normas de seguridad y confidencialidad.

CR1.9 El mantenimiento de la información se realiza aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.

RP2: Preparar y controlar el soporte administrativo de gestión de la formación para introducir procesos de mejora continua en la capacitación de cada trabajador, atendiendo a la programación establecida.

CR2.1 El Plan de Formación acerca de: fechas, contenido, asistentes, requisitos se comunica en tiempo a los órganos o personas implicados.

CR2.2 El material necesario para la formación del personal se prepara, si procede, para el desarrollo del curso (material didáctico, salones, audiovisuales).

CR2.3 La asistencia de los implicados (internos/externos) se coordina.

CR2.4 Los documentos de los resultados de formación se elaboran y se remiten los órganos competentes.

CR2.5 La documentación relativa a los aspectos económicos del curso: subvenciones, gastos, pagos a instructores, dietas se preparan en tiempo y forma idónea.

cve: BOE-A-2009-15054

RP3: Preparar y controlar el soporte administrativo para la promoción del personal según las normas establecidas.

CR3.1 Las informaciones y datos relativos a la dedicación, rendimientos u otros aspectos propios del desempeño profesional se recopilan periódicamente, asegurando la confidencialidad de los datos, y de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR3.2 Los cuadros e indicadores de seguimiento y evaluación del personal se elaboran periódicamente de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

RP4: Colaborar con otras personas/unidades en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa de la selección, formación y desarrollo de recursos humanos, utilizando habilidades sociales y personales con el fin de lograr una relación efectiva en el trabajo con todos los implicados.

CR4.1 Las relaciones interpersonales se mantienen de forma fluida, efectiva y con la frecuencia necesaria.

CR4.2 El trabajo en equipo se fomenta utilizando habilidades de liderazgo, respetando el trabajo de los miembros y propiciando la obtención de sinergia.

CR4.3 Las técnicas que evitan la aparición de conflictos o permitan orientarse a sus soluciones, se conocen y aplican, a su nivel.

CR4.4 Las técnicas de orientación y motivación ante posibles cambios que se proyecten o produzcan en su entorno de trabajo, se conocen y aplican a su nivel.

CR4.5 Las habilidades de comunicación se conocen y se aplican.

RP5: Proporcionar el soporte administrativo a la gestión de las actividades de seguridad y salud laboral, con objeto de prevenir riesgos laborales, de acuerdo con las normas internas y con la legislación específica.

CR5.1 El soporte administrativo a las tareas preventivas de identificación, evaluación de riesgos, elección de medidas correctoras y de control se realiza con el procedimiento establecido.

CR5.2 El Manual de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa se difunde y se realizan las gestiones administrativas para la formación de los trabajadores.

CR5.3 El calendario relativo a las acciones vinculadas a la salud del personal (reconocimientos médicos, campañas de vacunación u otros) se elabora de acuerdo a las instrucciones recibidas y a la normativa vigente, informando a los empleados de dichas acciones.

CR5.4 A los empleados y a otros órganos de la empresa, se les trasladan las normas de seguridad y salud en el trabajo para potenciar el conocimiento y mantenimiento de los planes de evacuación, planes de protección, etc.

CR5.5 Los datos del personal referentes a accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incidencias de enfermedad se recogen y quedan a disposición de las autoridades laborales competentes.

CR5.6 El seguimiento y análisis de los resultados respecto al cumplimiento de la normativa legal e interna, relativa a la prevención de riesgos laborales se realiza con minuciosidad y se traslada a los órganos competentes.

CR5.7 Las directrices para conservación del medio en cuanto en la utilización de los recursos y la gestión de los residuos se difunden y se adoptan.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de

cve: BOE-A-2009-15054

comunicación. Programas de gestión de personal. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso.

**Productos o resultado del trabajo**

Gestión de cursos para la formación, reciclaje y promoción del personal. Control de los procedimientos de formación. Informes de los candidatos aptos para los distintos puestos de trabajo. Informes de seguimiento y evaluación del desarrollo del personal. Apoyo en la gestión de seguridad y salud laboral de los trabajadores. Comunicación efectiva en el trabajo.

**Información utilizada o generada**

Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la empresa. Convenio Colectivo. Normativa laboral. Bases de datos de personal. Conexión a Internet y a las páginas web de la administración pública competente en estas materias: Hacienda, Seguridad Social, INSHT, SPEE, organismos autónomos en su ámbito de competencia. Consejo Regulador de Relaciones Laborales. Manuales y protocolos relativos a comunicación interna y de promoción. Procedimientos laborales relativos a conflictos. Procedimientos de comunicación vía Internet y/o Intranet. Procedimientos de mantenimiento y gestión de la información. Normas certificadas ISO 9000 y/o 14001 que pueden afectar a las relaciones humanas. Procedimientos correspondientes a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

**Unidad de competencia 3**

**Denominación:** ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

**Nivel:** 3

**Código:** UC987_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, 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

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

cve: BOE-A-2009-15054

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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

CR5.5 Los formularios se completan, incluyendo tablas independientes, uniendo tablas o como subinformes.
CR5.6 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.
CR5.7 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.
CR5.8 La consulta y/o formulario se archiva para futuras utilizaciones, eligiendo un nombre representativo.

RP6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de acuerdo con directrices recibidas, mejorando de forma eficiente la calidad e imagen del servicio.
CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se eligen, según instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente, o creando uno nuevo con el formato preciso.
CR6.2 La estructura del informe se diseña utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.
CR6.3 Los campos de las tablas y consultas necesarios se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.
CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.
CR6.5 Los resultados obtenidos de la automatización se comprueban, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo, o modificando el aspecto de los controles y mejorando la calidad del servicio.

RP7: Sistematizar las acciones repetitivas en la gestión de la base de datos de la organización, utilizando las utilidades disponibles por la aplicación informática, y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, simplificando o facilitando la ejecución de las gestiones rutinarias.
CR7.1 Las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos –abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras– se agrupan representándose a través de un diagrama de flujo junto con sus condicionantes.
CR7.2 Los objetos de las bases de datos –macros, botones de comando otros– se distinguen, asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.
CR7.3 Las macros se crean a partir de su diseño utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.
CR7.4 Las macros creadas se insertan en el objeto de la base de datos asociándose a algún evento del mismo –al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros–, y verificando su correcto funcionamiento.
CR7.5 Los botones de comandos se crean a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

cve: BOE-A-2009-15054

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC233_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

cve: BOE-A-2009-15054

normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

cve: BOE-A-2009-15054

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

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.
CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.
CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la *Web*.
CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.
CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.
CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

cve: BOE-A-2009-15054

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

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

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

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

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

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

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

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su

cve: BOE-A-2009-15054

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 y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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

**Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –*on line, off line*– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

cve: BOE-A-2009-15054

III. **FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS RELACIONES LABORALES

**Código:** MF0237_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0237_3: Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos.

**Duración:** 210 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** CONTRATACIÓN LABORAL

**Código:** UF0341

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP4 y RP5, en lo relacionado con contratación de personal, normativa aplicable a los distintos supuestos de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral y control del fichero de personal).

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar la normativa laboral, sindical y fiscal en los distintos ámbitos de actuación en la administración, gestión y control de los recursos humanos.

CE1.1 Identificar los derechos y deberes básicos de los sujetos obligados por una relación laboral, contenidos en la Constitución Española, Estatuto de los Trabajadores, Ley Orgánica de Libertad Sindical, Ley General de la Seguridad Social, Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Convenios Colectivos, Contratos de Trabajo y aquellos otros derivados de los usos, las costumbres y los Principios Generales del Derecho Laboral.

CE1.2 Identificar la documentación generada, como consecuencia de la aplicación de algunas de las normas citadas, confeccionando los documentos correspondientes para su distribución a los órganos competentes (internos y externos), en cumplimiento de la normativa vigente.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.3 Analizar las funciones y procedimientos de los órganos inspectores y fiscalizadores en materia de condiciones de trabajo, empleo, seguridad social y seguridad y salud laboral, como servicio público destinado a garantizar el cumplimiento.

CE1.4 Crear el servicio de documentación de textos legales que afectan a la relación laboral de la empresa, mediante la utilización de medios convencionales, informáticos, electrónicos o cualquier otro medio adecuado a tal fin, manteniéndolos convenientemente actualizados.

CE1.5 Establecer el procedimiento a seguir para el mantenimiento del servicio de documentación, facilitando su consulta y actualización.

CE1.6 Facilitar a la representación de los trabajadores los recursos materiales necesarios en cumplimiento de los acuerdos celebrados con aquéllos y los que resultaran de la aplicación de la legalidad vigente.

CE1.7 En un supuesto debidamente caracterizado:

Seleccionar, vía *Internet*, los documentos a presentar para realizar el trámite de inscripción de la empresa en el Régimen General de la Seguridad Social.

- Explicar los derechos y obligaciones que, en materia de Seguridad Social, contraen empleador y trabajador, desde el inicio y hasta la extinción de la relación laboral.

CE1.8 A partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Localizar, vía *Internet* o consulta a las instituciones adecuadas, el convenio colectivo de aplicación en la empresa.
- Interpretar los principales elementos de un convenio colectivo, distinguiendo: Concepto y eficacia, Ámbito de aplicación, Contenido normativo. Contenido obligatorio, duración y vigencia.
- Interpretar las normas y disposiciones legales, atendiendo a los principios generales que orientan el Derecho Laboral, en materias tales como horario, jornada, vacaciones, cualificación profesional, representación colectiva, situaciones de conflicto, seguridad y salud laboral, otros.

C2: Aplicar la normativa vigente en los procesos de contratación de los recursos humanos.

CE2.1 Interpretar la normativa legal vigente, que regula la relación contractual laboral, identificando los elementos que definen la forma y el contenido de contratos laborales tipo.

CE2.2. Identificar, los contratos de trabajo existentes, así como los requisitos que deben cumplir las partes contratantes, su duración en el tiempo, tipo de jornada, trámites de formalización y organismo público ante quien se realiza, así como exenciones, subvenciones y reducciones a las que se puede tener derecho, atendiendo a situaciones o condiciones específicas de empleado y/o entidad contratante.

CE2.3 Analizar las ventajas que supone la contratación de trabajadores incluidos en los programas concebidos como apoyo a grupos sociales laboralmente desfavorecidos.

CE2.4 Analizar las condiciones del nuevo empleado para aplicar el contrato más adecuado, según los criterios establecidos y la normativa en vigor.

CE2.5 Informar al nuevo empleado de la documentación que debe facilitar a la empresa para la formalización del contrato de trabajo, en tiempo y forma.

CE2.6 Cumplimentar el modelo de contrato adecuado, atendiendo a las condiciones pactadas y/o instrucciones recibidas y, de acuerdo con la legalidad vigente, a través de los medios informáticos o convencionales existentes, comprobando la inexistencias de errores u omisiones.

CE2.7 Dar de alta al trabajador, informando en el tiempo forma establecidos por la organización, al resto de las unidades y a los órganos internos y externos

cve: BOE-A-2009-15054

(Seguridad Social, nóminas, departamentos internos, afectados, representantes de los trabajadores en la empresa, otros), utilizando los medios convencionales y/o informáticos adecuados, establecidos al efecto.

CE2.8 En una situación convenientemente caracterizada sobre condiciones de contratación y comunicación de variación de datos a la Seguridad Social:

- Seleccionar, vía Internet, y cumplimentar, con medios informáticos, el modelo de contrato más adecuado, atendiendo a la situación del trabajador y a las instrucciones recibidas.
- Seleccionar, cumplimentar y tramitar la afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social y los sucesivos partes de alta-baja y variación de datos, con medios informáticos y en los plazos establecidos por la legislación laboral vigente.

C3: Aplicar la normativa vigente en materia de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

CE3.1 Interpretar la normativa que regula la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral, para cada caso concreto.

CE3.2 Cumplimentar los documentos correspondientes, para proceder a las prórrogas de los contratos y gestionar las mismas con estricta observación de la legalidad vigente.

CE3.3 Identificar, en los distintos supuestos de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral, las posibles actuaciones ante la jurisdicción social, por parte del empleador y de los trabajadores, atendiendo a la normativa vigente.

CE3.4 Preparar la documentación necesaria en tiempo y forma, en los distintos supuestos de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral, y tramitar la misma ante la autoridad laboral u órgano jurisdiccional competente.

CE3.5 Preparar la documentación necesaria en los procesos sancionadores u otras acciones disciplinarias, cumpliendo la normativa vigente y siguiendo las instrucciones establecidas al efecto por la entidad.

CE3.6 Informar a los afectados y órganos competentes internos y externos (Seguridad Social, Comités de Empresa, departamentos internos), de las incidencias producidas, en tiempo y forma.

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la modificación de las condiciones de trabajo:

- Identificar el tipo de modificación de condiciones de trabajo de que se trata.
- Informar a los afectados por la modificación.
- Indicar términos y plazos legales para la situación planteada.
- Preparar la documentación a presentar, ante los órganos competentes, internos y externos.

C4: Aplicar los procedimientos internos establecidos para el mantenimiento y control del fichero de personal, facilitando el flujo de información de la empresa.

CE4.1 Informar los empleados, en la forma más adecuada, de las normas internas que rigen en la entidad en relación con el control de presencia.

CE4.2 Informar al interesado y a las unidades implicadas en la administración y/o gestión de personal en la empresa de las normas a seguir, en relación con la comunicación de las altas, bajas y variaciones de datos.

CE4.3 Registrar y archivar, en el soporte adecuado, toda la información relativa al empleado

CE4.4 Aplicar los procedimientos de seguridad y control de asistencia, con exactitud y precisión, atendiendo a las normas establecidas por la organización y en cumplimiento de la normativa laboral vigente, en todas las situaciones previsibles (vacaciones, incapacidad, horas sindicales, otros).

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.5 Cumplimentar los datos relativos a partes de altas y bajas por enfermedad, accidente de trabajo, horas extraordinarias u otras incidencias que afecten al control del personal, registrándolos convenientemente.
CE4.6 Programar la sustitución del personal, atendiendo a los procedimientos establecidos por la empresa.
CE4.7 Informar de las incidencias detectadas a las unidades implicadas y órganos competentes (departamentos internos, Seguridad Social, Comités de Empresa…), con exactitud, claridad y rapidez.
CE4.8 Registrar en el expediente del trabajador los diferentes datos, aplicando correctamente la normativa laboral vigente y atendiendo a los procedimientos internos establecidos para la comunicación, en tiempo y forma, a las unidades/individuos afectados, procediendo a su modificación y posterior registro, cada vez que se produzca una variación en los datos del trabajador.
CE4.9 En una situación, debidamente caracterizada, de alta de un nuevo empleado:

- Informar de la misma a las unidades implicadas en la administración, gestión y representación de los trabajadores, en tiempo y forma.
- Informar al trabajador de las normas a seguir para la comunicación de las variaciones de datos, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa en vigor e internas de la empresa.
- Abrir y registrar en el expediente del trabajador, la documentación requerida por la entidad, siguiendo los procedimientos establecidos.

**Contenidos**

1. **Legislación básica de aplicación en la relación laboral**
   - El Derecho Laboral y sus fuentes.
     - Las disposiciones legales y reglamentarias del Estado.
     - Los convenios colectivos.
     - La voluntad de las partes.
     - Los usos y costumbres locales y profesionales.
     - Los Principios Generales del Derecho Laboral.
   - La Constitución Española.
     - Derecho de participación en la vida política, económica, cultural y social y garantías del principio de legalidad.
     - El derecho al trabajo.
     - Ejercicio de profesiones tituladas y régimen de Colegios Profesionales.
     - La libertad de empresa y protección de su ejercicio.
     - La garantía de asistencia y prestaciones en situaciones de necesidad.
     - Sometimiento pleno de las administraciones públicas a las leyes y al Derecho.
   - El Estatuto de los Trabajadores.
     - De la relación individual del trabajo.
     - De los derechos y deberes de las partes.
     - De la representación colectiva y de los convenios colectivos.
     - De la negociación colectiva.
   - Ley Orgánica de Libertad Sindical.
     - Acción sindical.
     - Régimen jurídico.
     - Representación sindical.
   - Ley General de la Seguridad Social.
     - Campo de aplicación.
     - Régimen General y Regímenes Especiales.
     - Entidades gestoras y servicios comunes.

cve: BOE-A-2009-15054

- Inscripción de las empresas en la Seguridad.
  - Obligaciones de las empresas.
  - Tramitación, documentación y plazos.
  - Irrenunciabilidad de los derechos de la Seguridad Social.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Objeto y carácter de la norma.
  - Ámbito de aplicación.
  - La actuación de las administraciones públicas en materia de salud laboral.
- La Negociación Colectiva.
  - Conceptos y clases de convenios.
  - Contenido de los convenios.

2. **Contratación de recursos humanos**
   - Organismos y órganos que intervienen en relación con el contrato de trabajo.
     - En materia de contratación laboral.
     - En materia de Seguridad Social.
     - En materia de Seguridad y Salud Laboral.
     - Documentación y trámites previos al inicio de la relación laboral.
   - El Contrato de Trabajo.
     - Concepto y clases.
     - Modalidades de contratación laboral y requisitos.
     - Subvenciones, exenciones y/o reducciones en la contratación laboral.
   - Obligaciones con la Seguridad Social, derivadas del contrato de trabajo.
     - Sujetos obligados.
     - Afiliaciones, altas, bajas y variaciones de los trabajadores.
     - Tramitación, documentación y plazos.

3. **Modificación, suspensión y extinción de las condiciones de trabajo**
   - Modificación de las condiciones de trabajo.
     - Movilidad funcional.
     - Movilidad geográfica.
     - Modificación sustancial de las condiciones de trabajo.
   - Suspensión del contrato de trabajo.
     - Mutuo acuerdo de las partes y causas consignadas válidamente en el contrato.
     - Incapacidad temporal.
     - Maternidad, paternidad, adopción o acogimiento.
     - Riesgo durante el embarazo y la lactancia.
     - Ejercicio de cargo público representativo.
     - Privación de libertad del trabajador, mientras no exista sentencia condenatoria.
     - Suspensión de empleo y sueldo por razones disciplinarias.
     - Fuerza mayor temporal.
     - Causas económicas, técnicas, organizativas o de producción.
     - Excedencias.
     - Ejercicio del Derecho de Huelga o Cierre Legal de la Empresa.
   - Extinción del contrato de trabajo.
     - Mutuo acuerdo entre las partes.
     - Causas consignadas en el contrato de trabajo.
     - Expiración del tiempo convenido para la realización de una obra o servicio.
     - Voluntad de trabajador: dimisión o resolución de contrato.

cve: BOE-A-2009-15054

- Situaciones que afectan al trabajador: muerte, incapacidad permanente y jubilación.
- Situaciones que afectan al empresario: muerte, incapacidad permanente y jubilación.
- Causas objetivas: ineptitud, falta de adaptación, amortización de puestos de trabajo, otros.
- Formas y efectos de la extinción por causas objetivas
- Despido colectivo basado en causas económicas, técnicas, organizativas o de producción o fuerza mayor.

- Indemnizaciones en función del tipo de extinción del contrato practicado.
  - Despido Disciplinario: forma y efectos.
- Actuaciones ante la jurisdicción social en los distintos supuestos de sanción, modificación y extinción del contrato.
  - Acto de Conciliación.
  - Demanda ante el Juzgado de lo Social.
  - Sentencias.
  - Recursos.

4. **Mantenimiento, control y actualización del fichero de personal**
   - La información al empleado.
     - Obligaciones del trabajador en la comunicación de variaciones datos.
     - Normas internas de control de presencia.
   - El expediente del trabajador.
     - Datos identificativos del empleado.
     - Contratos y modificaciones.
     - Documentación fiscal.
     - *Curriculum vitae*.
     - Historial formativo y titulaciones.
     - Informes de evaluación del desempeño.
     - Incidencias.
     - Otras.
   - Las comunicaciones en la gestión administrativa del personal.
     - Con el interesado.
     - Con las áreas implicadas en la administración de recursos humanos.
     - Con los representantes de los trabajadores.
     - Con la Seguridad Social.
     - Con la Jurisdicción Social.
     - Otras comunicaciones.
   - Procedimientos de seguridad y control de asistencia.
     - Con el interesado
     - Con las áreas implicadas en la administración y gestión de recursos humanos, en cumplimiento de la legalidad vigente.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** CÁLCULO DE PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

**Código:** UF0342

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4, en lo relativo a incidencias y pago delegado de prestaciones por incapacidad de la Seguridad Social.

cve: BOE-A-2009-15054

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar los diferentes tipos de prestaciones que se prevén en el Sistema de la Seguridad Social para prever, reparar o superar situaciones de infortunio o estados de necesidad concretos.

CE1.1 Interpretar en qué consiste la acción protectora de la Seguridad Social y los tipos de prestaciones a que hace referencia.

CE1.2 Relacionar el tipo de prestaciones que el Sistema de la Seguridad Social tiene asociadas a cada estado de necesidad, personal o familiar, de titulares y/o beneficiarios, identificando los referentes de renta utilizados en cada caso concreto, para el cálculo de la citada prestación.

CE1.3 Identificar y calcular las prestaciones asistenciales y económicas, respectivamente, que se derivan de la acción protectora de la Seguridad Social, para cada caso concreto.

CE1.4 Aplicar procedimientos de seguridad y control de las incidencias, relacionadas con la incapacidad para el trabajo del empleado, atendiendo a las normas establecidas y la normativa laboral vigente.

CE1.5 Cumplimentar, convenientemente, los documentos relativos a incidencias por incapacidades temporales, procediendo a su registro y tramitación a través de los medios convencionales, informáticos y/o electrónicos disponibles en cada caso.

CE1.6 Comunicar las incidencias que se produzca en relación con las situaciones de incapacidad temporal, a los afectados, departamentos interesados y órganos de representación de los trabajadores, con exactitud, claridad y rapidez

CE1.7 Tramitar a todos los efectos, asistencial y económico, las incapacidades temporales ante las entidades gestoras de la Seguridad Social, que en cada caso corresponda, de acuerdo con la normativa vigente

CE1.8 En una situación debidamente caracterizada, distinguir entre incapacidades permanentes y lesiones permanentes no invalidantes, calculando en cada caso concreto la cuantía de las prestaciones.

CE1.9 En un caso dado de acción protectora de la Seguridad Social, relacionado con prestaciones por Muerte y Supervivencia:

- Identificar a los beneficiarios de las prestaciones.
- Calcular el importe de las prestaciones para cada beneficiario.

CE1.10 En un supuesto dado de Jubilación:

- Determinar el tipo de Jubilación de que se trata.
- Calcular la cuantía de la pensión de Jubilación, atendiendo a las circunstancias específicas en que se encuentra el titular de la pensión y el día en que se produce el hecho causante.

CE1.11 En un supuesto debidamente caracterizado de prestación por Desempleo:

- Determinar el plazo para solicitar la prestación en tiempo y forma.
- Calcular la cuantía de la prestación.
- Determinar la duración de la prestación, atendiendo a la normativa vigente.
- Enumerar las causas y consecuencias de la extinción del derecho.

**Contenidos**

1. **Acción protectora de la Seguridad Social.**
   - Tipos de acción protectora.
     - Asistencia sanitaria.
     - Recuperación profesional.

cve: BOE-A-2009-15054

- Prestaciones económicas por incapacidad, muerte o supervivencia.
- Otras prestaciones familiares.

- Rentas de referencia en el cálculo de determinadas prestaciones.
  - El Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM).
  - El Salario Mínimo Interprofesional (SMI).
- Asistencia sanitaria.
  - En el Régimen General.
  - En los Regímenes Especiales.
  - En los desplazamientos por Europa (Tarjeta Sanitaria Europea).
- Tipos de prestaciones económicas y/o asistenciales.
  - Incapacidad temporal.
  - Riesgo durante el embarazo y lactancia natural.
  - Maternidad.
  - Paternidad.
  - Incapacidad permanente.
  - Lesiones permanentes no invalidantes.
  - Jubilación.
  - Pensiones del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI).
  - Muerte y supervivencia.
  - Indemnización especial a tanto alzado, en los supuestos de accidente de trabajo y enfermedad profesional.
  - Prestaciones familiares.
  - Prestaciones por actos terroristas.
  - Seguro Escolar.
  - Prestaciones por desempleo (SPEE).
  - Otras prestaciones.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** RETRIBUCIONES SALARIALES, COTIZACIÓN Y RECAUDACIÓN

**Código:** UF0343

**Duración:** 90 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, en lo relacionado con cálculo de retribuciones cotización y recaudación.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Elaborar los documentos derivados de la retribución del trabajo por cuenta ajena.

CE1.1 Interpretar las disposiciones legales que regulan el proceso de retribución salarial, en el trabajo por cuenta ajena.

CE1.2 Identificar, para cada caso concreto, el salario a aplicar de entre los distintos tipos de salarios existentes.

CE1.3 Identificar los complementos salariales más adecuados a cada situación, en función de la cualificación profesional, el puesto de trabajo desempeñado y los beneficios obtenidos, aplicando el convenio correspondiente y atendiendo a las instrucciones recibidas.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.4 Interpretar, con exactitud y precisión, los distintos conceptos por los que las percepciones pueden tener un carácter retributivo no salarial, a tenor de lo dispuesto en la normativa vigente.

CE1.5 Registrar las incidencias relacionadas con el control de presencia ocurridas durante el período de liquidación de salarios y aplicar, con exactitud y precisión, todos los conceptos salariales a los que hubiera derecho, asegurando que se cumplen, en cada caso, las condiciones pactadas y la normativa vigente.

CE1.6 En una serie de supuestos debidamente caracterizados:

- Cumplimentar los apartados del recibo de salarios, colocando los distintos conceptos retributivos en el lugar correspondiente, teniendo en cuenta el tipo de percepción y la naturaleza de la contraprestación salarial.

C2: Aplicar al recibo de salarios las correspondientes deducciones, en concepto de cotización al Régimen General de la Seguridad Social y elaborar los documentos derivados del proceso de liquidación e ingreso de cuotas.

CE2.1 Equiparar los grupos de cotización a las categorías profesionales del convenio colectivo de aplicación o, en su defecto, a las existentes en la entidad, de acuerdo con la legalidad vigente.

CE2.2 Cumplimentar con exactitud y precisión los apartados de la nómina relativos a deducciones por cotización a la Seguridad Social, interpretando la normativa vigente de regulación de las bases de cotización y determinación de aportaciones a la Seguridad Social, asegurando que los cálculos se realizan correctamente.

CE2.3 Cumplimentar correctamente los documentos de cotización y liquidación a la Seguridad Social (TC1 y TC2) de trabajadores y las compensaciones, aplicando, si hubiera lugar, las subvenciones, bonificaciones y/o ayudas a la contratación, asegurando que se cumplen los requisitos para obtenerla en cada caso concreto.

CE2.4 Presentar, en los plazos fijados por la normativa vigente, los documentos de cotización a la Seguridad Social, utilizando los medios informáticos o convencionales, legalmente admitidos.

CE2.5 En un supuesto debidamente caracterizado, para liquidación de cuotas a la Seguridad Social:

- Calcular las nóminas para diferentes situaciones especiales: IT, Horas extras, Absentismo, Huelga, aplicación retroactiva de convenios, modalidades específicas de contratación...
- Elaborar correctamente los modelos de liquidación y pago de cuotas correspondientes, para su presentación en los plazos legalmente establecidos.

C3: Aplicar, al recibo de salario, la retención del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.), elaborando los documentos de ingreso a cuenta y liquidación anual, en cumplimiento de la legalidad vigente.

CE3.1 Identificar las particularidades del I.R.P.F., como tributo de carácter personal y directo del trabajador, para su aplicación en el recibo de nómina, con exactitud y precisión.

CE3.2 Cumplimentar correctamente, para su firma por el trabajador, los documentos pertinentes en relación con la aplicación del tipo del I.R.P.F., en los supuestos de variación de datos personales o familiares.

CE3.3 Calcular correctamente la cuota de retención del empleado, teniendo en cuenta las retribuciones percibidas y aquellos conceptos exentos de la retención del I.R.P.F.

CE3.4 Calcular el tipo de retención a practicar en el recibo de salarios comprobando, que los cálculos se efectúan de forma correcta, atendiendo a sus circunstancias personales y familiares.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.5 Generar los documentos de retenciones a cuenta del I.R.P.F. y liquidación anual, para su presentación al pago en el tiempo y forma establecidos por la normativa en vigor.
CE3.6 Cumplimentar para su entrega a los trabajadores, una vez finalizado el ejercicio anual, los certificados de las retenciones a cuenta practicadas, para su consideración en la liquidación anual del impuesto.
CE3.7 Informar, a las unidades implicadas en el proceso de administración de personal, de los pagos y liquidaciones realizadas, a efectos de contabilización, en tiempo y forma.
CE3.8 En un supuesto en el que se proporciona información convenientemente caracterizada, sobre un proceso retributivo con diferentes incidencias:
- Elaborar las nóminas y las órdenes de pago correspondientes, calculando correctamente los devengos y las deducciones por las aportaciones de cuotas a la Seguridad Social y las retenciones a cuenta del I.R.P.F.
- Elaborar los documentos de liquidación e ingreso de cuotas a la Seguridad Social.
- Confeccionar las cartas de pago y la declaración-liquidación de las retenciones a cuenta del I.R.P.F. utilizando los modelos oficiales.

**Contenidos**

1. **Retribución salarial**
   - Estructura del recibo de salarios.
     - Cabecera.
     - Cuerpo.
     - Informativa de deducciones.
   - Concepto de salario.
     - Salario mínimo interprofesional (SMI).
     - Salario base/salario de convenio.
     - Salario o retribución pactado.
     - Salario bruto.
     - Salario liquido.
   - Tipo de percepciones.
     - Fijas.
     - Variables.
     - Salariales.
     - No salariales
   - Los complementos salariales.
     - Condiciones personales del trabajador.
     - Trabajo realizado.
     - Por resultados de la empresa.
     - Otros tipos de retribuciones.
   - Retribuciones de vencimiento superior a un mes.
     - Las retribuciones en especie.
     - Las horas extraordinarias.
     - Los anticipos de salario.
   - Retribuciones de carácter no salarial.
     - Indemnizaciones y suplidos.
     - Prestaciones e indemnizaciones de la Seguridad Social.
     - Indemnizaciones por traslados, suspensiones, despidos y ceses.
     - Otros conceptos excluidos de cotización.

2. **Cotizaciones al Régimen General de la Seguridad Social**
   - La cotización de empresa y trabajador al Régimen General de la Seguridad Social.
     - Elementos de cotización.
     - Los Grupos de Cotización

cve: BOE-A-2009-15054

- Bases y Tipos de Cotización de empresa, trabajadores y colectivos profesionales integrados en el Régimen General.
- Documentos de liquidación de cuotas.
  - El documento de Ingreso, modelo TC1.
  - Relación nominal de trabajadores, modelos TC2 y TC2 abreviado.
  - Otros documentos.
- Cálculo y liquidación de los boletines de cotización a la Seguridad Social.
  - Contingencias Comunes.
  - Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
  - Otras cotizaciones.
  - Bonificaciones y subvenciones con cargo al Servicio Público de Empleo Estatal.
  - Otras compensaciones o deducciones.
  - Cálculo de importes: a ingresar o a percibir.
  - Clase de Liquidación y Clave de control.
  - Términos y plazos para el ingreso de cuotas.

3. **El impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.)**
   - Normas fiscales aplicables a los salarios.
     - El hecho imponible.
     - La obligación de retener.
     - Comunicación de datos al pagador.
     - Retenciones a cuenta del I.R.P.F.
     - Liquidación anual del impuesto.
   - Retenciones salariales a cuenta del (I.R.P.F.)
     - Concepto de rendimientos del trabajo personal: dinerarios y en especie.
     - Rendimientos del trabajo irregulares.
     - Retenciones y exenciones del impuesto.
   - Determinación del tipo de retención.
     - Ingresos brutos del ejercicio.
     - Mínimos exentos de retención, en función de la situación personal o familiar.
     - Minoraciones y/o deducciones.
     - Calculo de la cuota de retención.
     - Cálculo del tipo de retención.
   - Regularización de retenciones.
     - Situaciones personales o familiares objeto de regularización.
     - Plazos para comunicar las variaciones de datos.
     - Cálculo para regularización del tipo aplicable.
   - El Certificado de Retenciones
     - Obligaciones.
     - Términos y plazos

**UNIDAD FORMATIVA 4**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Código:** UF0344

**Duración:** 30 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3 y RP4, en lo relativo a actualización de datos del personal, utilización de medios informáticos para el control de incidencias y para su reflejo en recibo de salarios.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos y elaboración de nóminas y Seguros Sociales.

CE1.1 Instalar las aplicaciones informáticas de administración de recursos humanos, asegurando que el equipo reúne las características que se indican en las instrucciones facilitadas por el fabricante.

CE1.2 Revisar las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE1.3 Cargar los datos necesarios para su consideración en el recibo de salarios y para llevar a cabo el control y la gestión de los recursos humanos (relativos a la entidad, convenios, categorías profesionales, trabajadores, condiciones pactadas, ausencias, incidencias, otros), con exactitud y precisión.

CE1.4 Comprobar que las tablas y tipos de cotización a la Seguridad Social y de retención del IRPF, están actualizadas y de acuerdo con la normativa vigente.

CE1.5 Generar, mediante las aplicaciones informáticas de gestión de personal, los informes y documentos tipo necesarios para administrar, gestionar y controlar los recursos humanos de una empresa.

CE1.6 Elaborar nóminas y liquidaciones a la Seguridad Social en soporte informático, en supuestos debidamente caracterizados.

CE1.7 Enviar, mediante el Sistema RED, instalado en la aplicación, las relaciones nominales y documentos de liquidación de cuotas de la Seguridad Social, debidamente cumplimentados, en tiempo y forma.

CE1.8 Generar los documentos de retenciones a cuenta del IRPF, para su pago en los plazos legalmente establecidos.

CE1.9 Valorar la importancia de la confidencialidad respecto a la información almacenada y generada por las aplicaciones informáticas de gestión de Recursos Humanos y elaboración de nóminas y Seguros Sociales.

CE1.10 A partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Actualizar los datos y asegurar la integridad de su contenido.
- Resolver distintos supuestos prácticos adaptando y personalizando documentos tipo.
- Implantar procedimientos de seguridad y confidencialidad en el acceso a los datos, utilizando claves y palabras de paso.
- Realizar la salvaguarda periódica de los datos con diversos procedimientos.
- Seleccionar procedimientos de archivo y conservación de datos apropiados para la gestión de personal.

**Contenidos**

1. **Aplicaciones informáticas de administración de recursos humanos**
   - Elección de la aplicación informática.
     - Criterios técnicos.
     - Criterios económicos.
     - Criterios organizativos.
   - Funcionalidades y procedimientos de instalación de la aplicación.
     - Software de la aplicación informática.
     - Periféricos.

2. **Tablas del Sistema**
   - Tablas Generales.
     - Calendario.
     - Municipios.
     - Provincias.

cve: BOE-A-2009-15054

- Distritos.
- Entidades bancarias...).
- Otras.

- Tablas de la Seguridad Social.
  - Bases de cotización.
  - Tipos de cotización.
  - Grupos de cotización.
- Tablas de retenciones del I.R.P.F.
- Tablas auxiliares de administración y gestión de RR.HH.
  - Titulación.
  - Idiomas.
  - Niveles.
  - Otros.
- Otras tablas.

3. **Carga de datos relativos a la empresa**
   - Carga de datos de la entidad.
     - Datos generales de la empresa.
     - Datos fiscales.
     - Cuentas de cotización a la Seguridad Social.
     - Datos del responsable de la gestión frente a los organismos públicos.
     - Otros datos
   - Carga de datos del convenio específico de aplicación.
     - Conceptos salariales.
     - Antigüedad.
     - Categorías profesionales.
     - Otros datos.

4. **Carga de datos de los trabajadores**
   - Datos generales del trabajador.
     - Datos identificativos.
     - Datos relativos al contrato.
     - Conceptos salariales específicos del puesto.
     - Condiciones particulares, pactadas por contrato o acuerdo.
     - Cálculo del tipo de retención.
     - Forma de pago de salarios.

5. **Gestión de incidencias del período de liquidación de salarios**
   - Incapacidades.
     - Enfermedad común.
     - Accidente de trabajo.
     - Enfermedad profesional.
     - Accidente no laboral.
     - Maternidad.
     - Paternidad.
     - Riesgo durante el embarazo o lactancia natural.
     - Otras incidencias.
   - Ausencias.
     - Vacaciones.
     - Huelga legal.
     - Cierre patronal.
     - Sanciones.
     - Otras ausencias.

6. **Generación de documentos**
   - Recibo de salarios.
     - Recibos mensuales.
     - Pagas extraordinarias.
     - Liquidaciones y finiquitos.
     - Certificados de Empresa.

cve: BOE-A-2009-15054

- Liquidación de salarios con efecto retroactivo.
- Otros documentos.

- Liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.
  - Seguros Sociales: en plazo, fuera de plazo…
  - Generación de documentos TC1, TC2 …
  - El Sistema RED.
- Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
  - Ingresos a cuenta y liquidaciones.
  - Certificados: de situación personal o familiar a efectos de IRPF, acumulados…
- Gráficos, informes y estadísticas.
  - Generación de Informes: de costes de personal, de categorías, por titulaciones, por departamentos…
  - Edición de Gráficos.
  - Tratamiento estadístico de los datos.

7. **Gestión de Recursos Humanos**
   - La gestión de personal.
     - Currículum vitae.
     - Titulaciones.
     - Formación.
     - Evaluaciones del desempeño.
     - Antigüedad.
     - Idiomas.
     - Otros.

8. **Seguridad, control de acceso y utilidades**
   - Seguridad de la aplicación.
     - Establecimiento de niveles de seguridad.
     - Niveles de acceso restringido.
     - Copias de seguridad.
   - Otras utilidades.
     - Configuración de Documentos.
     - Configuración de periféricos.
     - Agenda.

**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 - UF0341 | 60 | 60 |
| Unidad formativa 2 - UF0342 | 30 | 30 |
| Unidad formativa 3 - UF0343 | 90 | 90 |
| Unidad formativa 4 - UF0344 | 30 | 30 |

Secuencia:

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1. Para el acceso la unidad formativa 3 deberá haberse superado la unidad formativa 2. Para realizar la unidad formativa 4, debe acreditarse haber superado la unidad formativa 3.

cve: BOE-A-2009-15054

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Código:** MF0238_3:

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:** UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

**Duración:** 150 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**Código:** UF0345

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP3 y RP4, en lo relativo a gestión administrativa de los procesos de selección, formación y promoción de personal.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar procedimientos administrativos en procesos de selección de recursos humanos, utilizando los métodos y sistemas más adecuados.

CE1.1 Distinguir en que consiste división del trabajo y valorar la importancia de disponer de un determinado nivel de especialización de los recursos humanos, para obtener la ventaja competitiva necesaria en un mercado global.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.2 Analizar la importancia que otorga la nueva sociedad del conocimiento (*knowledge society*), a la adecuada organización y planificación de los recursos humanos disponibles.
CE1.3 Distinguir las funciones del Departamento de Recursos Humanos, así como su importancia en la planificación de efectivos para la consecución de objetivos y metas, en una organización en la que coexisten diferentes expectativas e intereses.
CE1.4 Cumplimentar los formularios de Análisis y Descripción de Puesto de Trabajo, para deducir las necesidades de contratación y/o formación.
CE1.5 Transmitir las órdenes oportunas a los medios de comunicación, empresas u organismos seleccionadores más adecuados, con el fin de publicar los perfiles de puesto de trabajo requeridos, en el tiempo y forma determinado por la empresa.
CE1.6 Seleccionar y archivar en el soporte documental más adecuado, los currículos recibidos, aplicando los procedimientos establecidos por la entidad.
CE1.7 Seleccionar, en la base de datos de la empresa, los currículos que más se ajustan al puesto de trabajo requerido.
CE1.8 Comunicar a los interesados, de forma oral y/o escrita, que han sido preseleccionados, en el tiempo y forma establecidos por la empresa.
CE1.9 Preparar el soporte documental necesario para la elaboración de las pruebas de selección de forma correcta, utilizando los equipos y aplicaciones informáticas más adecuados.
CE1.10 Organizar el proceso de selección de acuerdo con las normas establecidas, convocando a los asistentes en tiempo y forma, según lo previsto por la organización.
CE1.11 Elaborar los informes sobre los candidatos más apropiados, siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos, con exactitud, veracidad y claridad, cumpliendo con las normas de seguridad y veracidad.
CE1.12 Mantener la información derivada del proceso de selección, aplicando los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
CE1.13 En un supuesto de selección de personal en el que se proporcionan datos sobre las características profesionales y personales requeridas:

- Ordenar los datos propuestos definiendo el perfil profesional requerido.
- Redactar los diferentes modelos de comunicación generados en un proceso de selección de personal.
- Explicar las medidas a tomar para garantizar la confidencial de los datos manejados en el proceso de selección.

C2: Aplicar procedimientos administrativos de gestión de la formación, para introducir procesos de mejora continua en la capacitación de los recursos humanos utilizando los métodos y sistemas más adecuados.
CE2.1 Distinguir el lugar que ocupa la Formación en el Plan Estratégico de la Empresa, y objetivos básicos que persigue.
CE2.2 Relacionar los tipos de formación existentes en el ámbito laboral, en función de los objetivos y metas que se pretenden, en pro de la ventaja competitiva.
CE2.3 Valorar las diferencias existentes en los conceptos de Proyecto de Formación, Plan de Formación, Programa de Formación y Acción Formativa en la empresa.
CE2.4 Identificar la oferta formativa existente y los programas de formación dirigidos a trabajadores, promovidos por las diferentes administraciones públicas.
CE2.5 Conocer la normativa vigente en materia de financiación, subvención y/o bonificación de la formación.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.6 Comunicar el Plan de Formación a las personas y órganos implicados, en cuanto a fechas, contenido, asistentes y requisitos se refiere, en el tiempo y forma establecidos.
CE2.7 Preparar, si procede, el material necesario para el desarrollo del curso: instalaciones, recursos materiales, medios audiovisuales, material didáctico, otros.
CE2.8 Coordinar la asistencia de los implicados, internos y/o externos, garantizando la presencia de los asistentes previamente seleccionados.
CE2.9 Elaborar y enviar los resultados de la formación a los interesados, así como a los órganos de representación y organismos competentes, que en cada caso pudiera corresponder, en cumplimiento de la normativa vigente.
CE2.10 Preparar, en tiempo y forma, la documentación relativa a aspectos económicos del curso: subvenciones, gastos, pagos a los instructores, dietas, otros.
CE2.11 En un supuesto debidamente caracterizado, relacionado con la formación en la empresa:

- Efectuar un análisis de necesidades de formación y planificar las distintas actividades formativas a poner en marcha.
- Buscar, a través de Internet, la oferta formativa existente relacionada con la materia a impartir.
- Calcular la financiación y/o bonificación a que la empresa tendría derecho.
- Determinar las instalaciones y los recursos materiales y humanos necesarios para impartición del curso.
- Calcular los costes de la formación a poner en marcha.

C3: Aplicar procedimientos administrativos para la gestión ascensos y promoción del desarrollo profesional y personal.
CE3.1 Valorar los métodos de evaluación del desempeño y los sistemas de promoción más utilizados en función del tipo de recursos humanos de que se trate.
CE3.2 Identificar la información relevante que debe registrarse en el sistema de gestión de personal, relativa a la formación, la evaluación del desempeño y la cualificación del empleado, a efectos de promoción, según las instrucciones recibidas.
CE3.3 Recoger periódicamente, la información y datos relativos a la dedicación, rendimientos, u otros aspectos derivados del desarrollo profesional, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.
CE3.4 Identificar los factores clave a considerar por la empresa en cuanto a su utilización para la promoción del personal y la gestión del talento.
CE3.5 Registrar y archivar en el soporte adecuado, siguiendo los procedimientos establecidos, los datos y documentos relacionados con la promoción del personal y la gestión del talento en la empresa, asegurando la confidencialidad de los datos.
CE3.6 Elaborar periódicamente los cuadros e indicadores del seguimiento y evaluación del personal, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.
CE3.7 A partir de un caso debidamente caracterizado, sobre gestión de la información relacionada con la promoción del personal:

- Elaborar el soporte administrativo necesario para su gestión.
- Detallar el procedimiento a seguir para llevar a cabo el registro y seguimiento de la evaluación del desempeño y la gestión del talento de forma efectiva, asegurando la confidencialidad de los datos, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

cve: BOE-A-2009-15054

**Contenidos**

1. **Organización del trabajo y Recursos Humanos**
   - División del trabajo y funciones.
     - Planificación de objetivos y metas.
     - Análisis de necesidades.
     - Determinación de estructura organizativa necesaria.
   - Funciones específicas del Departamento de Recursos Humanos.
     - Análisis del puesto de trabajo. Técnicas.
     - Descripción del puesto de trabajo.
     - Planificación de plantillas

2. **Reclutamiento y selección de personal**
   - Detección de necesidades de contratación.
     - En la empresa privada: Formularios de Análisis y Descripción del Puesto. de Trabajo y otras formas de detección.
     - En el ámbito de la Administración Pública: Oferta Pública de Empleo.
   - Determinación del perfil del candidato y oferta de empleo.
     - Información relevante acerca del perfil del candidato.
     - Tipo de comunicación, en función del medio de publicación de la oferta.
     - Medios de comunicación más adecuados, dependiendo del puesto ofertado.
   - Soporte documental e informático en el proceso de selección.
     - Solicitudes y currículos recibidos.
   - Citación de los candidatos a las pruebas de selección.
     - En la empresa privada (para aplicación de pruebas técnicas y/o psicotécnicas y entrevistas).
     - En la Administración pública (para presentación a los ejercicios de la oposición en los términos señalados en la convocatoria).
   - Soporte documental de las pruebas de selección.
     - Pruebas técnicas.
     - Test psicotécnicos.
     - Dinámicas grupales.
     - Entrevistas.
   - Documentación de los resultados de la selección.
     - Elaboración de informes de los candidatos
     - Comunicación a la persona seleccionada.
     - Información al resto de los candidatos.
     - Aseguramiento de la confidencialidad de la documentación de los candidatos, aplicando la normativa vigente.

3. **La Formación de Recursos Humanos.**
   - La Formación en el Plan Estratégico de la Empresa.
     - Recursos Humanos.
     - Recursos Materiales.
     - Recursos Tecnológicos.
   - Determinación de las necesidades de formación.
     - Implicación interdepartamental.
     - Previsión de recursos necesarios a corto, medio y largo plazo.
     - Valoración de la experiencia disponible.
     - Análisis de resultados del desempeño.
   - El Proyecto de Formación en la empresa.
     - Planes.
     - Programas.
     - Acciones Formativas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Tipos de formación a impartir en la empresa.
  - Ingreso.
  - Perfeccionamiento.
  - Reciclaje.
  - Polivalencia.
  - Desarrollo directivo.
  - Complementaria.
  - Otros tipos.
- La oferta formativa para empresas y trabajadores.
  - Programas de formación de las Administraciones Públicas.
  - Sistemas de financiación, subvenciones y/o bonificaciones, aplicables a la formación.
- Gestión de la Formación.
  - La comunicación y coordinación en el proceso de formación.
  - Infraestructura y recursos necesarios
  - El control de costes de la Formación.
  - Resultados de la formación impartida. El informe.
  - Incorporación de datos de formación al sistema de gestión de recursos humanos.
  - Aseguramiento de la confidencialidad de los datos, respetando la normativa vigente.

4. **Evaluación del desempeño del puesto de trabajo**
   - Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.
     - Métodos de valoración de puestos de trabajo.
     - Sistemas de promoción de recursos humanos.
   - Los recursos humanos como capital humano.
     - La capacidad.
     - El compromiso.
     - La acción.
     - El talento individual.
   - La Gestión del Talento.
     - Sistemas de gestión del talento.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

**Código:** UF0346

**Duración:** 60 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4, en lo relativo a utilización de habilidades sociales y personales.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.1 Estimar las habilidades personales y sociales valoradas por la empresa y contrastarlas con las consideradas de especial interés en las relaciones laborales.
CE1.2 Valorar en qué medida las habilidades personales y sociales afectan a la productividad y a la consecución de objetivos y metas.
CE1.3 Analizar la importancia de las comunicaciones formales e informales en el ámbito empresarial, valorando las ventajas e inconvenientes de las mismas.
CE1.4 Aplicar las habilidades personales y sociales necesarias para conseguir una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales que, con motivo del desempeño de la actividad profesional, se produzcan dentro y fuera de la empresa.
CE1.5 Mantener la fluidez suficiente en las relaciones interpersonales, utilizando formas de comunicación efectiva y con la periodicidad requerida para cada caso concreto.
CE1.6 En un supuesto convenientemente caracterizado, relacionado con la comunicación en la empresa:
- Identificar las características del grupo que se dirige.
- Seleccionar el tipo de comunicación más adecuado a emplear.
- Redactar el mensaje a comunicar.
- Elegir el medio más adecuado para hacerlo llegar al grupo empleados al que va dirigido.

C2: Aplicar las técnicas y habilidades del liderazgo para favorecer la integración y la eficiencia del trabajo en equipo e impedir la aparición de conflictos.
CE2.1 Valorar la importancia del trabajo en equipo como la suma de voluntades para alcanzar objetivos y metas.
CE2.2 Aplicar, a su nivel, las técnicas de liderazgo para optimizar las relaciones de trabajo en equipo.
CE2.3 Identificar las habilidades personales y sociales que debe poseer el líder, como individuo capaz de influir en el desempeño de la actividad laboral y fuente de motivación para alcanzar objetivos y metas.
CE2.4 Fomentar, a su nivel, el trabajo en equipo, utilizando habilidades de liderazgo, respetando el trabajo de los miembros y propiciando la obtención de sinergia
CE2.5 Aplicar, a su nivel, las habilidades y técnicas adecuadas para prevenir o resolver la aparición de conflictos.
CE2.6 Identificar las técnicas de orientación y motivación más utilizadas en la relación laboral, además de las recompensas individuales de uno u otro signo, económico o no dinerario.
CE2.7 Aplicar, a su nivel, las técnicas de orientación y motivación al cambio, que se proyecten o produzcan en su entorno de trabajo.
CE2.8 En una simulación convenientemente caracterizada, sobre la aparición de conflictos en el equipo de trabajo:

- Analizar la situación y valorar los problemas y el alcance que podría tener su no resolución.
- Impulsar el trabajo en equipo haciendo uso de las habilidades propias del liderazgo, para cumplir el objetivo marcado, favoreciendo la obtención de sinergia.
- Valorar los posibles cambios a realizar en la empresa, para evitar conflictos y mejorar resultados.

**Contenidos**

1. **Habilidades personales y sociales**
   - Definición de habilidad personal y social.
     - Habilidades innatas.
     - Conductas aprendidas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral.
  - Iniciativa.
  - Comunicación.
  - Empatía.
  - Capacidad de trabajo en equipo.
  - Flexibilidad.
  - Asertividad.
  - Otras habilidades.

2. **La comunicación en la empresa**
   - Importancia de la comunicación en la empresa. Ventajas e inconvenientes
     - Comunicación formal.
     - Comunicación informal.
   - Función estratégica de la comunicación.
     - Transmisora de la cultura empresarial.
     - Fuente de motivación del personal.
     - Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos.
   - Tipos de comunicación existentes.
     - Por la forma de comunicación
     - Por el tiempo en que transcurren.
     - Por el ámbito en que se desarrollan.
     - Por el tipo de individuos al que se dirige.
     - Por quién dirige la comunicación.
     - Por el tipo de mensaje que comunica.

3. **Liderazgo y trabajo en equipo**
   - Perfil competencial del líder.
     - Habilidades personales y sociales.
     - Valores.
   - Funciones esenciales del líder.
     - Estratégicas.
     - Organizativas.
     - Operativas.
     - Técnicas.
     - Representativas.
     - Mediadoras.
     - Otras.
   - Funciones complementarias del líder.
     - Símbolo.
     - Sustituto
     - Ideólogo.
   - Concepto de trabajo en equipo. Diferencias.
     - Definición de trabajo en equipo.
     - Definición de equipo de trabajo.
   - Ventajas del trabajo en equipo.
     - Suma e intercambio de conocimientos.
     - Cooperación y colaboración en la tarea.
     - Sinergia para la consecución de objetivos y metas.
   - Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo.
     - Liderazgo.
     - Comunicación.
     - Coordinación.
     - Colaboración.
     - Otras técnicas.

cve: BOE-A-2009-15054

4. **La motivación en la empresa**
   - Teorías de la Motivación.
     - Teorías de contenido: Maslow, Mc. Gregor, Herzberg, Aldefer, Mc. Clelland, otros autores.
     - Teorías de proceso: Vroom, Adams, Skinner.
   - Tipos de motivación y estándares de eficacia.
     - Individual.
     - Colectiva.
     - Económica.
     - No dineraria.

5. **Técnicas de evitación y resolución de conflictos**
   - Habilidades personales y sociales necesarias.
     - Comunicación efectiva.
     - Orientación a la tolerancia.
     - Manejo de las emociones.
     - Cooperación y colaboración.
     - Otras técnicas.

6. **La orientación al cambio**
   - Principales inconvenientes y resistencia al cambio.
     - No se reconoce la necesidad de cambio.
     - Miedo a lo desconocido.
     - Recelo sobre los fines que persigue el cambio.
     - Temor a los problemas técnicos y organizacionales que plantea.
     - Dudas sobre la propia capacidad de adaptación.
     - Sentimiento de pérdida de poder, individual y/o grupal
     - Otros inconvenientes.
   - Habilidades personales y sociales necesarias para la motivación al cambio.
     - Liderazgo.
     - Comunicación e información efectiva.
     - Actitud positiva, destacar los beneficios del cambio.
     - Metas y objetivos claros y posibles.
     - Coordinación y control de objetivos.
     - Retroalimentación (Feedback) puntual de la consecución de objetivos y metas.
     - Otras habilidades.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

**Código:** UF0044

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar las técnicas básicas de prevención de riesgos laborales y asegurar su cumplimiento por parte de las personas a su cargo.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.1 Identificar las principales contingencias que pueden producirse en materia de seguridad, relacionándolas con las medidas de seguridad aplicables.
CE1.2 Identificar los equipos de seguridad y sus utilidades.
CE1.3 Relacionar el uso de estos equipos con las contingencias identificadas.
CE1.4 Identificar y elaborar normas para la seguridad de los trabajadores.
CE1.5 Identificar y aplicar las pautas de actuación adoptables en caso de accidente laboral, como procedimientos de control, aviso y alarma, técnicas de primeros auxilios y planes de emergencia y evacuación.

**Contenidos**

1. **Fundamentos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo**
   - El trabajo y la salud.
     - Los riesgos profesionales y su prevención.
     - Factores de riesgo y técnicas preventivas.
     - Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
     - Otros riesgos para la salud de los trabajadores.
   - Las condiciones de trabajo.
     - Condiciones de seguridad.
     - El medio ambiente de trabajo.
     - La organización y la carga de trabajo.
   - Daños derivados del trabajo.
     - Accidentes.
     - Incidentes.
     - Enfermedades profesionales.
   - Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
     - Servicios de prevención propios.
     - Servicios de prevención ajenos.
     - Asunción personal del empresario.
     - Servicios de prevención mancomunados.
     - Responsabilidades administrativas.
     - Responsabilidades penales.

2. **El papel del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales**
   - Integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura de la organización.
     - Gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa.
     - La prevención de riegos laborales como cambio en la organización.
     - Acciones integradoras y problemas habituales.
   - Funciones de los mandos intermedios en la prevención de riesgos laborales.
     - Tipos de funciones.
     - Actividades y tareas preventivas específicas de los mandos intermedios.
     - Integración de la prevención de riesgos laborales en la ejecución y supervisión de las actividades.
     - Recomendaciones para integrar la función de prevención en el equipo de trabajo.
     - Formación del equipo de trabajo en prevención de riesgos laborales.
   - Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales.

3. **Técnicas básicas de prevención de riesgos laborales para mando intermedios**
   - Evaluación de riesgos.
     - Tipo de evaluaciones.
     - Proceso general de evaluación.
     - Métodos de evaluación.

cve: BOE-A-2009-15054

- Control y registro de actuaciones.
  - Inspecciones.
  - Investigación de daños.
  - Documentación preventiva.
  - Plan de auditoría.
  - Aspectos reglamentarios.
  - Elaboración de propuestas de mejora.
- Elaboración de planes de emergencia para los trabajadores.
  - Elementos de un plan de emergencia.
  - Plan de evacuación.
  - Organización de los trabajadores en una emergencia.
  - Normativa aplicable.

4. **Tipos de riesgo y medidas preventivas**
   - Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
     - Condiciones generales de los locales.
     - Orden y limpieza.
     - Servicios higiénicos.
     - Señalización de seguridad.
     - Normativa aplicable.
   - Riesgos químicos y eléctricos.
     - Manipulación de productos químicos.
     - Equipos de protección individual contra el riesgo químico.
     - Almacenamiento de sustancias y preparados químicos según sus características.
     - Peligros y lesiones por riesgo eléctrico.
     - Sistemas de protección contra contactos eléctricos.
     - Equipos de protección individual contra el riesgo eléctrico.
     - Normativa aplicable.
   - Riesgos de incendio y explosión.
     - Factores determinantes del fuego.
     - Medidas preventivas: protección pasiva y activa.
     - Sistemas de detección, protección y alarma.
     - Extinción de incendios.
     - Equipos de protección individual y de lucha contra incendios.
     - Normativa aplicable.
   - Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
     - Riesgos relacionados con el ambiente térmico.
     - Riesgos relacionados con el ruido y las vibraciones.
     - Equipos de protección individual contra los riesgos ligados al medio ambiente de trabajo.
     - Normativa aplicable.
   - Riesgos ergonómicos y psicosociales.
     - Carga de trabajo: esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, carga y fatiga mental.
     - Trabajo a turnos y nocturno.
     - Cambios en la organización del trabajo y estilo de dirección.
     - Estrés.
     - Violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo.
     - Normativa aplicable.

5. **Primeros auxilios**
   - Intervención básica ante quemaduras, hemorragias, fracturas, heridas e intoxicaciones.

cve: BOE-A-2009-15054

- Mantenimiento de botiquines de primeros auxilios.
- Intervención y transporte de heridos y enfermos graves.
- Técnicas de reanimación cardiopulmonar.

**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 - UF0345 | 60 | 60 |
| Unidad formativa 2 - UF0346 | 60 | 0 |
| Unidad formativa 3 - UF0044 | 30 | 30 |

Secuencia:

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

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

**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

cve: BOE-A-2009-15054

**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 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 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.

cve: BOE-A-2009-15054

**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.
     - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 RELACIONES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DATOS

**Código:** UF0348

**Duración:** 90 horas *(Del total de horas de de esta Unidad Formativa se descontarán un total de 30 horas, en aquellos casos en los que se hubiera cursado, previamente a la realización de esta Unidad, el Módulo Formativo MF0233_2, por existir coincidencia en los contenidos, no quedando contabilizadas dichas horas en la Ficha Resumen).*

**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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
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

cve: BOE-A-2009-15054

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.
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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,…
   - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 | 90 |

Secuencia:

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

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación, que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

cve: BOE-A-2009-15054

**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-2009-15054

- 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-2009-15054

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-2009-15054

- 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-2009-15054

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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.

CE 1.5 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

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

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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-2009-15054

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

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

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-2009-15054

- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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:

- 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-2009-15054

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

cve: BOE-A-2009-15054

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-2009-15054

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.

CE1.3 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.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones 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-2009-15054

- 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.
   - Imágenes.
     - Prediseñadas e insertadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
   - 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 | 50 |
| Unidad formativa 4 - UF0322 | 50 | 50 |
| Unidad formativa 5 - UF0323 | 30 | 30 |

cve: BOE-A-2009-15054

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**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en tecnología.
- Competencia digital.

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**Código:** MP0078_3

**Duración:** 120 horas

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos para la confección del recibo de salarios, los boletines de cotización a la Seguridad Social y los documentos de liquidaciones e ingresos a cuenta del IRPF, con estricta sujeción a la legalidad vigente.

CE1.1 Recoger con exactitud, las incidencias, o situaciones acaecidas durante el período a liquidar, de cada uno de los empleados que componen la plantilla para su consideración en el cálculo de retribuciones.

CE1.2 Cargar los datos en la aplicación informática de administración de personal, con precisión, y proceder al procesamiento y cálculo de la información, con el fin de obtener los recibos de salarios en los plazos señalados para el pago por la entidad, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, en cuanto a salarios, cotizaciones y retenciones se refiere.

CE1.3 Revisar las nóminas y emitir el listado de pagos, asegurando que en la carga de datos en la aplicación informática no se han producido errores que pudieran incidir, de alguna forma, en el cálculo de la retribuciones, cotizaciones.

CE1.4 Generar e imprimir, mediante la aplicación informática, los boletines de cotización a la Seguridad Social, comprobando previamente que se han recogido y calculado de forma correcta en las casillas correspondientes, las incidencias producidas en el período liquidable, así como las subvenciones y/o reducciones en las cuotas, si hubiera lugar.

CE1.5 Generar y comprobar, mediante la aplicación informática, que los acumulados del mes de las retenciones e ingresos a cuenta son correctos, con el fin de asegurar la bondad de los datos contenidos en los documentos de liquidación, en los plazos establecidos por la legislación vigente.

CE1.6 Valorar la importancia de los datos manejados y llevar a cabo las tareas, con actitud diligente, manteniendo la confidencialidad de los datos manejados.

cve: BOE-A-2009-15054

C2: Aplicar habilidades personales y sociales en gestiones administrativas derivadas de la aplicación de la legislación de prevención de riesgos laborales en entorno laboral.

CE.2.1 Comunicar las normas e instrucciones de seguridad y salud laboral, relacionadas con el puesto a desempeñar, a los trabajadores recién incorporados, en tiempo y forma, motivándolos a la observancia de las mismas, haciendo especial hincapié en los beneficios que su observancia reportará a ellos mismos y a la organización.

CE2.2 Explicar al recién incorporado la existencia de un Plan de Emergencia y Evacuación, donde se prevé su forma de actuación ante determinados siniestros, utilizando un lenguaje asertivo, asegurando su comprensión e interiorización, para garantizar su forma de actuar ante una situación emergencia.

CE2.3 Comprobar que en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, se recogen los riesgos laborales propios de la actividad desarrollada y que es conocido por todos los empleados, en cumplimiento de la normativa vigente.

CE2.4 Confirmar que los trabajadores han sido informados del derecho que les asiste a la vigilancia de la salud y que son convocados a los reconocimientos médicos en tiempo y forma.

CE2.5 Corroborar que la actividad preventiva de la empresa ha sido revisada en los plazos previstos por la normativa vigente, y/o la acordada por la empresa y los representantes de los trabajadores, en cumplimiento de la legalidad vigente.

CE2.6 Verificar que los datos relativos a accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, se comunican en el plazo establecidos por la ley en la materia, a los órganos competentes en la empresa y a los organismos correspondientes.

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: Reconocer los procedimientos de gestión documental establecidos por la empresa, considerando los sistemas de representación de flujos para garantizar la trazabilidad, vigencia y unicidad de la documentación e información generada.

C4.1 Examinar, el Manual de Gestión de Documentos o las instrucciones y/o procedimientos implementados por la compañía, valorando las ventajas de su estricto seguimiento y aquellas otras derivadas de la implantación de un sistema certificado de calidad para la gestión de la documentación.

C4.2 Distinguir, en los procedimientos de gestión documental, derivados de la automatización de la documentación, el flujo determinado por la empresa (*workflow, groupware*,…), para hacer posible la coordinación más eficiente, en las

cve: BOE-A-2009-15054

funciones de comunicación y colaboración entre las personas y/o grupos ocupados en partes de una misma tarea, para el cumplimiento de los objetivos.

C4.3 Ejecutar las tareas de crear, almacenar, recuperar, clasificar y asegurar o destruir la documentación, siguiendo las instrucciones y los procedimientos de la empresa y que en cada caso correspondan, de acuerdo con la legalidad vigente.

C5: Buscar, recuperar y organizar la información, utilizando las herramientas proporcionadas por el sistema operativo.

CE5.1 Ejecutar la creación de archivos y carpetas para la recogida de información, atendiendo a los procedimientos establecidos por la organización.

CE5.2 Codificar, nombrar y renombrar los archivos y carpetas, atendiendo a los criterios organizativos determinados por la entidad.

CE5.3 Crear los accesos directos para carpetas o archivos de uso frecuente, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE5.4 Localizar la información requerida por la entidad, identificando las fuentes de información a utilizar, siguiendo las instrucciones de la empresa.

CE5.5 Crear los archivos y carpetas necesarios para organizar la documentación solicitada, aplicando los criterios de restricción adecuados, de acuerdo con la normativa vigente, atendiendo a los procedimientos establecidos por la compañía.

CE5.6 Organizar las fuentes de información, en los soportes disponibles, para una rápida localización y acceso en futuras consultas.

CE5.7 Copiar y eliminar la información, siguiendo las instrucciones recibidas, atendiendo a lo especificado en la normativa vigente en lo relativo a seguridad, integridad y confidencialidad de datos.

C6: Realizar presentaciones gráficas, utilizando información y documentación contenida en distintos soportes informáticos.

CE6.1 Realizar presentaciones gráficas siguiendo las instrucciones recibidas y atendiendo a los procedimientos establecidos al efecto, encaminados a reforzar la imagen de la entidad, seleccionando el formato y medio más adecuado.

CE6.2 Insertar medios de animación en las presentaciones, estableciendo la temporalización adecuada en la aparición de la información que se desea transmitir.

CE6.3 Registro de las presentaciones, atendiendo a las instrucciones recibidas al efecto, en cuanto a codificación y clasificación se refiere.

CE6.4 Archivar las presentaciones en los medios y forma establecida por la entidad, de manera que permita una rápida localización en momentos posteriores.

C7: Emplear las funciones de correo y agenda electrónicos, para la recepción, emisión y registro de información, respetando las normas de seguridad y protección de datos.

CE7.1 Dar de alta los datos de nuevas relaciones en la libreta de contactos del correo electrónico, atendiendo a las instrucciones recibidas, utilizando para ello los campos adecuados, para facilitar su localización en el futuro.

CE7.2 Asegurar el reenvío de los mensajes recibidos a las personas responsables de la gestión que corresponda en cada caso concreto, atendiendo a las instrucciones recibidas de la entidad.

CE7.3 Redactar los mensajes de correo electrónico, de forma clara y precisa, asegurando la información que se desea transmitir, en el tiempo y forma previsto por la compañía.

CE7.4 Registrar las entradas y salidas de correo electrónico siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.

CE7.5 Archivar en el soporte previsto por la entidad, la correspondencia recibida por correo electrónico, atendiendo a la clasificación determinada por la compañía.

cve: BOE-A-2009-15054

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. **Recogida de datos necesarios para la confección del recibo de salarios**
   - Comprobación de altas y bajas producidas en el período de liquidación de salarios.
   - Verificación de variaciones de datos del trabajador (en categoría, n.º de hijos, situación familiar, …).
   - Confirmación de datos relativos a incapacidad temporal, derivada de enfermedad o accidente.
   - Comprobación de fechas de vacaciones u otros motivos de ausencia (maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo o lactancia, permisos retribuidos o no, excedencias, otras situaciones).

2. **Carga de datos en la aplicación y generación del recibo de salarios del mes**
   - Informatización, mediante carga en la aplicación de gestión de recursos humanos, de las altas, bajas, prorrogas y variaciones acaecidas en el período a liquidar.
   - Incorporación de datos relativos a incapacidades temporales.
   - Agregación de datos relativos a vacaciones disfrutadas u otros motivos de ausencia.
   - Elaboración de liquidaciones y/o finiquitos en relación con las suspensiones o extinciones de contrato.
   - Generación del certificado de empresa.
   - Generación del recibo de salarios.

3. **Revisión y chequeo de nóminas**
   - Comparación con lo recibos de salarios del mes anterior.
   - Comprobación del cálculo de las nóminas que presentan alguna incidencia en el período de liquidación.
   - Impresión de los recibos de salarios.

4. **Obligaciones con la Seguridad Social**
   - Verificación de las tablas de bases y tipos de cotización, cargadas en la aplicación.
   - Generación de los boletines de cotización a la Seguridad social.
   - Comprobación de los datos relativos a la entidad de los documento TCs.
   - Confirmación de los datos relativos a los trabajadores.
   - Revisión de los cálculos de las bases de cotización recogidas en el modelo TC2.
   - Impresión de los boletines de cotización.

5. **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas**
   - Confección y tramitación de certificados de situación personal y familiar, para el cálculo del IRPF.

cve: BOE-A-2009-15054

- Verificación del tipo de las retenciones practicadas a los nuevos empleados.
- Revisión y comprobación de acumulados de retenciones a cuenta de los empleados.
- Elaboración de los modelos de ingresos a cuenta y liquidación de retenciones.
- Expedición de los certificados de retenciones.

6. **Habilidades sociales en la empresa**
   - Capacidad de relación.
   - Dotes de Comunicación.
   - Práctica de la asertividad.
   - Capacidad de trabajo en equipo.
   - Capacidad de empatía.
   - Flexibilidad ante el cambio.
   - Compromiso en la tarea.
   - Liderazgo: asunción de riesgos y responsabilidades.
   - Optimismo, autoconfianza, autocontrol y motivación.

7. **Prevención de riesgos laborales**
   - Comunicaciones de normas e instrucciones, relacionadas con la salud laboral.
   - Informaciones sobre el Plan de emergencia y evacuación existente.
   - Cotejo de riesgos y su comparación con los recogidos en el Manual de Prevención de Riesgos de la empresa.
   - Gestiones administrativas relacionadas con la vigilancia de la salud laboral.
   - Revisión de la actividad preventiva de la compañía.
   - Gestión administrativa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

8. **Técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y seguridad de documentos**
   - 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.

9. **Técnicas de gestión documental**
   - Prácticas normalizadas de gestión documental.
   - Flujos de trabajo en la organización y su relación con la gestión de documentos.
   - Automatización de procesos relacionados con la gestión documental.
   - Operaciones de gestión documental en la empresa.

10. **Gestión de la información vía Internet**
    - Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores.
    - Recuperación de información a través de dominios genéricos.
    - Organización de la información recuperada.
    - Creación de accesos directos.
    - Creación de archivos y carpetas para organizar la información.
    - Organizar fuentes de información.
    - Copiar y eliminar información.

11. **Presentaciones gráficas**
    - Realización de presentaciones gráficas de la compañía.
    - Utilización de medio de animación y temporalización.
    - Codificación y registro de las presentaciones gráficas.
    - Archivo de las presentaciones.

cve: BOE-A-2009-15054

12. **La Agenda y el Correo Electrónico**
    - Altas en la libreta de contactos de la Agenda electrónica.
    - Distribución de mensajes recibidos.
    - Redacción de mensajes de correo electrónico.
    - Codificación y registro de entradas y salidas de correos electrónicos.
    - Clasificación y archivo de mensajes.

13. **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.

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

| Módulos Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia | |
|---|---|---|---|
| | | Si se cuenta con titulación | Si no se cuenta con titulación |
| MF0237_3: Gestión administrativa de las relaciones laborales | Licenciado en Ciencias del Trabajo<br>Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciados en Derecho<br>Licenciados en Ciencias Políticas y de la Administración<br>Diplomado en Relaciones Laborales | 2 años | |
| MF0238_3: Gestión de recursos humanos | Licenciado en Ciencias del Trabajo<br>Licenciado en Administración y Dirección de Empresas<br>Licenciados en Derecho<br>Licenciados en Psicología<br>Diplomado en Relaciones Laborales | 2 años | |
| MF0987_3: Gestión de Sistemas de Información y Archivo | Licenciado en Documentación<br>Ingeniero en Informática<br>Diplomado en Biblioteconomía y Documentación<br>Ingeniero Técnico en Informática de Gestión<br>Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas<br>Diplomado en Gestión y Administración Pública | 2 años | |
| MF0233_2: Ofimática | Licenciado<br>Ingeniero<br>Diplomado<br>Ingeniero Técnico<br>Técnico Superior de Administración de Sistemas Informáticos<br>Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática. | 2 años | 3 años |

cve: BOE-A-2009-15054

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

| Espacio Formativo | Superficie $m^2$ 15 alumnos | Superficie $m^2$ 25 alumnos |
|---|---|---|
| Aula polivalente | 45 | 60 |

| Espacio Formativo | M1 | M2 | M3 | M4 |
|---|---|---|---|---|
| Aula polivalente | X | X | X | X |

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula de gestión | - Equipos audiovisuales<br>- PCs instalados en red, cañón con proyección e *Internet*<br>- *Sofware* específico de la especialidad<br>- Pizarra para escribir con rotulador<br>- Rotafolios<br>- Material de aula<br>- Mesa y silla para el formador<br>- 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 V

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Asistencia a la dirección.

**Código:** ADGG0108.

**Familia profesional:** Administración y gestión.

**Área profesional:** Gestión de la información y comunicación.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

cve: BOE-A-2009-15054

**Cualificación profesional de referencia:** ADG309_3.

Asistencia a la dirección (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.
UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente C1 (usuario competente dominio operativo eficaz- nivel avanzado-), en las actividades de asistencia a la dirección.
UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente B2 (usuario avanzado equivalente a un intermedio alto), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Competencia general:**

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y pro-actividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

**Entorno profesional:**

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

Sectores productivos:

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

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

3411.002.9 Secretaria de dirección.
3411.001.0 Secretaria en general.
Asistente a dirección.

**Duración de la formación asociada:** 610 horas

cve: BOE-A-2009-15054

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF0982_3: (Transversal) Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (80horas)

MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos. (120 horas)
- UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones (30 horas)
- UF0325: Organización de reuniones y eventos (60 horas)
- UF0326: Organización de viajes nacionales e internacionales (30 horas)

MF0986_3: (Transversal) Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (140 horas)
- UF0327: (Transversal) Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto (60 horas)
- UF0328: (Transversal) Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos (40 horas)
- UF0329: (Transversal) Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas(40 horas)

MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección. (110 horas)
- UF0330: Interpretación de las actividades orales y escritas de asistencia a la dirección en lengua inglesa. (30 horas)
- UF0331: Interacciones orales en el entorno empresarial. (50 horas).
- UF0332: Elaboración de documentación socio-profesional. (30 horas)

MF0985_2: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección. (80 horas)

MP0076: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia a la dirección. (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.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.
CR1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.
CR1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.
CR1.5 Los medios de transmisión -correo convencional, electrónico, fax, *burofax*, mensajería u otros- se seleccionan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.
CR1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios -traducciones, copias u otros- para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.
CR1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda -papel o informático-, aplicando criterios de sostenibilidad.
CR1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.
CR1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.
CR1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

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

CR2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros-.
CR2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.
CR2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.
CR2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas -localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole- se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.
CR2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.
CR2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización -acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros- transmitiéndose

cve: BOE-A-2009-15054

a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.

CR2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica, en lenguas propias, con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.

CR3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros- y transmitiendo la imagen de la organización.

CR3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica -procedencia y nivel jerárquico- se identifica utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros-.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona 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.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento -comercial, técnico, legal u otros- se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.
CR4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.
CR4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.
CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en Internet de la empresa -foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado- se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.
CR4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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.

cve: BOE-A-2009-15054

**Unidad de competencia 2**

**Denominación:** GESTIONAR DE FORMA PROACTIVA ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0983_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Organizar las actividades propias y de la dirección con pro-actividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa.

CR1.1 Las actividades propias y de la dirección se analizan identificando las más importantes y urgentes, de acuerdo con los objetivos y criterios establecidos.

CR1.2 Las actividades diarias se planifican con la antelación suficiente y de forma proactiva, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

CR1.3 Las actividades se organizan por similitud y de acuerdo con criterios de eficiencia.

CR1.4 Las actividades propias y de la dirección se coordinan de forma proactiva teniendo en cuenta las agendas de las personas implicadas o solicitando la información requerida en cada caso.

CR1.5 La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, con iniciativa y cuidando la imagen corporativa.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP2: Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.

CR2.1 El equipamiento, material o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

CR2.2 Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios se seleccionan siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.

CR2.3 La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso y abordando:

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

CR2.4 En la documentación relativa a los pedidos se comprueban precio, cantidad, importe total y otros conceptos, realizando los cálculos con precisión, y verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.5 Los pagos o anticipos a proveedores se autorizan o realizan en los plazos pactados, cumplimentando con precisión los documentos nacionales o

cve: BOE-A-2009-15054

extranjeros apropiados a los acuerdos alcanzados y, registrándolos según los procedimientos internos.

CR2.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.

CR2.7 El stock de materiales -informáticos, de oficina, otros- se controla rigurosamente a través del seguimiento de su utilización, de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental.

CR2.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas.

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

RP3: Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.

CR3.1 Las reuniones y/o eventos -institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, u otros- se planifican de acuerdo con su finalidad, transmitiendo la imagen de la organización y su cultura.

CR3.2 La planificación se realiza detallando sus fases -programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.

CR3.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR3.4 La negociación con todas las entidades involucradas -proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados- se lleva a cabo teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.

CR3.5 Las reuniones o eventos corporativos se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario -anterior, posterior y durante la celebración del mismo-, convocando y confirmando las asistencias en tiempo y forma.

CR3.6 La logística necesaria a la reunión y/o evento se prevé, prepara y verifica -documentación, medios audiovisuales, restauración, otras- minimizando las posibles contingencias, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad en consonancia a la naturaleza del acto.

CR3.7 Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se valoran teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente y utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción.

CR3.8 Los criterios de confidencialidad y rigurosidad se respetan de forma estricta.

CR3.9 Las reclamaciones se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones y eventos corporativos, según las guías de reclamaciones y la normativa vigente.

RP4: Negociar en la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados y cumpliendo las normas internas, consiguiendo la máxima rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

CR4.1 La negociación en la organización de los viajes nacionales e internacionales se aborda utilizando las necesarias habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

CR4.2 El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con la suficiente antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste y tiempo.

cve: BOE-A-2009-15054

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 3**

**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 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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-.

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

cve: BOE-A-2009-15054

precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados, doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.

RP4: Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.

CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.

CR4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato -colores, formas, tamaños, otras- a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.

CR4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.

CR4.5 Las imágenes -logotipos, dibujos, otras- y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.

CR4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página Web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización, a fin de facilitar la comprensión de la información representada.

CR5.1 La información que va a formar parte de las representaciones gráficas se verifica que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.

CR5.2 Los datos y el texto que complementan la información contenida en documentos, informes y presentaciones, se representan en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.

CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.

CR5.4 El tipo de gráfico utilizado -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- para presentar la información se comprueba que corresponde con el objetivo de la información a transmitir.

cve: BOE-A-2009-15054

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

CR5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.

CR5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.

RP6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar -presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras- se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información -exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras-, o según las indicaciones recibidas.

CR6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.

CR6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales -imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros- y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.

CR6.4 El contenido de las presentaciones en la intranet, página Web u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.

CR6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.

CR6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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 o resultado del trabajo**

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.

cve: BOE-A-2009-15054

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 4**

**Denominación:** COMUNICARSE EN INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO COMPETENTE DOMINIO OPERATIVO EFICAZ –C1-, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC0984_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar la información en inglés, incluso no estructurada, transmitida en grabaciones, discursos, foros y otros eventos profesionales, mediando en su caso ante la dirección, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación propias o para la asistencia a la misma.

CR1.1 Las instrucciones verbales se comprenden con absoluta certeza contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos en la gestión de viajes, reuniones u otros eventos.

CR1.2 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se extraen de manera completa con precisión, requiriendo, en su caso, las aclaraciones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.3 La información transmitida, en debates, conferencias o exposiciones se comprende con relativa facilidad, en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad, y obteniéndose las notas precisas para su informe posterior o utilización directa por terceras personas de la organización.

CR1.4 Las conversaciones y discursos se interpretan con facilidad, en reuniones e interacciones entre terceros en los que se actúa de mero oyente, aún cuando los asuntos resulten complejos, abstractos y desconocidos, y se produzcan en ambientes con ruidos.

CR1.5 En las actuaciones de mediación entre la dirección y terceros, los discursos no estructurados y complejos se siguen sin dificultad, comprendiendo el mensaje, aún cuando las relaciones son supuestas y se utilizan expresiones idiomáticas o coloquiales.

CR1.6 Las grabaciones y las llamadas telefónicas en sus actividades profesionales de asistencia a la dirección se comprenden identificando el contenido de la información, así como sutilezas y pormenores tales como puntos de vista y actitudes del hablante.

cve: BOE-A-2009-15054

RP2: Interpretar documentos profesionales y técnicos, extensos y complejos en inglés, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, identificando los detalles fundamentales para asistir en la toma de decisiones y realizar las acciones de organización y gestión propias o requeridas.

CR2.1 Los informes y la correspondencia -en lengua estándar y no estándar-, aún siendo extensos y complejos, y estén o no relacionados con su área de dirección concreta, se interpretan de forma exacta, comprendiendo todos los detalles.

CR2.2 Las fuentes de información europeas e internacionales relacionadas con la actividad profesional se localizan y seleccionan, identificando con rapidez su contenido e importancia para las necesidades de información concretas, decidiendo sobre su análisis posterior.

CR2.3 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte a la dirección o al trabajo personal.

CR2.4 Los documentos profesionales y técnicos -artículos, descripciones de productos u otros-, informaciones telemáticas o material audiovisual relacionado -videos, CD, DVD, otros- se interpretan detectando las informaciones y detalles relevantes para una posterior utilización, de forma correcta y precisa.

CR2.5 Los textos y documentos largos y extensos se sintetizan con precisión ante necesidades en las gestiones propias o requerimientos de otras personas de la organización.

CR2.6 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro de su especialidad las comprende, incluyendo detalles sobre condiciones y advertencias, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

CR2.7 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas.

CR2.8 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas- se utiliza adecuadamente y de forma esporádica, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

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

RP3: Transmitir información oral a clientes internos y externos, u otros agentes, en inglés, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma eficaz y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados a la competencia y complejidad funcional exigida.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando conclusiones, para su incorporación a documentos o presentaciones.

RP4: Redactar y cumplimentar documentos, formularios e informaciones relacionados con las actividades de gestión en la asistencia a la dirección en inglés, con precisión, coherencia, corrección gramatical y ortográfica.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.1 La documentación -comunicados, cartas, actas, faxes, informes, formularios u otra- se redacta o cumplimenta con coherencia discursiva, utilizando las herramientas idóneas, y conforme a la terminología, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento.

CR4.2 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y para-textual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.3 Las anotaciones se realizan de forma exacta y precisa, en los requerimientos de información, o explicación de problemas a través de mensajes, permitiendo la transmisión o búsqueda posterior de la información.

CR4.4 La documentación elaborada se adecua al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua, utilizando, en su caso, usos de carácter emocional o alusivo.

CR4.5 El lenguaje abreviado para las comunicaciones *on-line* se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, Chat, SMS u otros.

CR4.6 Las traducciones inversas de documentos relacionados con las actividades de asistencia a la dirección de la organización, se realizan con precisión ajustándose a criterios de exactitud y coherencia, e incorporándose en los documentos convenientes.

CR4.7 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas- se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y coherencia.

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, en inglés, con fluidez y espontaneidad, atendiéndolos, resolviendo posibles conflictos y realizando las presentaciones adecuadas a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y mediación oral, y organización de viajes y eventos.

CR5.1 Las comunicaciones -telefónicas y telemáticas-, se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, variando la entonación e introduciendo matices sutiles de significado cuando fuera necesario.

CR5.2 La información contextual y la información no verbal se utilizan e interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.3 Los detalles relevantes de los discursos, exposiciones, o conversaciones se expresan de manera clara y completa con exactitud, requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas al interlocutor para su completa comprensión.

CR5.4 Las comunicaciones informales de diversa índole -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.5 Las comunicaciones orales entre interlocutores en reuniones, visitas, exposiciones, negociaciones con agentes diversos u otras situaciones profesionales, se traducen de manera directa con fluidez y precisión.

CR5.6 En las negociaciones y conversaciones derivadas de la organización de viajes, reuniones y eventos los argumentos se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados.

CR5.7 Las intervenciones se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada, en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de quejas y reclamaciones, mediación en reuniones o grupos de discusión, o en negociaciones de alta implicación, u otras-.

cve: BOE-A-2009-15054

CR5.8 En los foros profesionales internacionales, se participa de forma regular con fluidez, claridad y coherencia discursiva, interpretando con precisión las comunicaciones de los interlocutores.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

Redes locales, intranet e Internet. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas: diccionarios, traductores u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía -fija y móvil-. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes en inglés. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina.

**Productos o resultado del trabajo**

Documentación en inglés propia del sector profesional -actas, cartas, informes, faxes, correos electrónicos u otras- exacta y coherente lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en la recepción, atención y despedida de visitas, planificación de la agenda, celebración de reuniones y presentación de la organización. Traducciones -orales y escritas- en inglés fluidas y exactas. Adecuación sociolingüística. Listados de fuentes de información en Internet en inglés actualizados.

**Información utilizada o generada**

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-. Manuales en lengua inglesa de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: Manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en inglés publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.

**Unidad de competencia 5**

**Denominación:** COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS, CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC0985_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar información relativamente conocida en el desarrollo de las actividades de asistencia a la dirección, transmitida de forma oral y en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, de forma precisa, comprendiendo las ideas principales, para su utilización o transmisión posterior.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.1 Las instrucciones e información transmitida a través de grabaciones orales, telefónicas o audiovisuales, en lengua estándar, se comprenden de forma precisa, tomando las notas necesarias para su utilización posterior.
CR1.2 Las informaciones y opiniones emitidas de forma oral en reuniones, conferencias, presentaciones, medios de comunicación u otros eventos en los que se actúa de oyente, aun siendo complejas, se sintetizan obteniendo las ideas principales.
CR1.3 La falta de comprensión de determinados aspectos de la información recibida se suple practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, utilizando claves contextuales u otras estrategias de comprensión.
CR1.4 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación -concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras-.

RP2: Interpretar literalmente la información contenida en documentos extensos y no complejos, relacionados con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, utilizando recursos de traducción, para llevar a cabo las acciones de organización y gestión propias o requeridas.
CR2.1 Las instrucciones extensas y complejas que están dentro del área de dirección a la que asiste, se comprenden con facilidad, identificando condiciones y advertencias en las mismas con segundas lecturas de las secciones difíciles.
CR2.2 Los informes breves, la correspondencia, notas u otros documentos -en lengua estándar- relacionados con el área de la dirección, se interpretan de forma exacta identificando un amplio vocabulario técnico específico de los documentos.
CR2.3 La información procedente de los documentos propios del sector -artículos, manuales, facturas, presupuestos u otros- se interpreta en términos generales identificando con facilidad los aspectos esenciales de la misma.
CR2.4 Las informaciones relevantes de textos extensos se detectan de forma precisa, resumiéndose o sintetizándose, y utilizándose adecuadamente cuando procedan en las actividades de gestión, propias o delegadas por la dirección.
CR2.5 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del ámbito de la dirección a la que asiste: revistas, páginas de Internet, foros, u otras-, se consigue con facilidad, identificando opiniones e ideas y, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes.
CR2.6 La información procedente de las herramientas de traducción -manuales o informáticas-, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.
CR2.7 Los textos de muy complejos y extensos, o que quedan fuera de su especialidad, se transmiten a las personas adecuadas dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos.

RP3: Transmitir información oral a través de lecturas, grabaciones o exposiciones orales con cierta fluidez y espontaneidad, en una lengua extranjera distinta del inglés, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de asistencia a la dirección.
CR3.1 Las lecturas de documentos -convocatorias, actas u otros- en reuniones, presentaciones públicas u otros eventos, se realizan con claridad y fluidez, utilizando una pronunciación natural.
CR3.2 La información a transmitir en exposiciones y presentaciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes o público al que va dirigido.
CR3.3 Las descripciones de aspectos conocidos de la organización, o asuntos proporcionados con antelación por la dirección, se transmiten con claridad y

cve: BOE-A-2009-15054

de forma detallada en las presentaciones orales, la atención y promoción al cliente, en reuniones u otros eventos, ampliándolas, en su caso, con ejemplos relevantes.

CR3.4 El discurso en las exposiciones y presentaciones se produce con un grado de claridad, fluidez y espontaneidad que no provocan tensión en el oyente, utilizando un vocabulario amplio y un ritmo bastante regular sin producir pausas largas.

CR3.5 Las grabaciones de voz, telefónicas o para su inserción en las presentaciones de distintos soportes, se realizan con una pronunciación y entonación claras y naturales, utilizando un vocabulario técnico amplio.

RP4: Redactar textos claros y detallados relacionados con la documentación habitual de las actividades de la asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, con Coherencia transmitiendo información o puntos de vista concretos, para remitir la información requerida.

CR4.1 Las comunicaciones rutinarias de la dirección -cartas comerciales repetitivas, faxes, correos electrónicos o notas- se redactan en la lengua extranjera distinta del inglés, con coherencia discursiva, en el plazo previsto, utilizando las herramientas idóneas y, el léxico, las estructuras y la presentación adecuados al tipo de comunicación, y al destinatario y su cultura.

CR4.2 La información y documentación en la interacción profesional con agentes relacionados con la organización se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y para-textual altos, no cometiéndose en ningún caso errores que impiden la transmisión del mensaje pretendido.

CR4.3 El rellenado o inserción de los documentos, informes y formularios propios de la asistencia a la dirección se ajusta a criterios de exactitud y coherencia, aportando información detallada y fiable, y resaltando aquellos aspectos relevantes.

CR4.4 Los principales datos, ideas y puntos clave expresados oralmente en una reunión, conversación o mensaje se recogen por escrito con la precisión necesaria para poder ser utilizados posteriormente, siempre que la dicción sea clara y esté bien articulada.

CR4.5 Las traducciones inversas de documentos relacionados con su área de actuación, asistiendo a la dirección o mediando entre la misma y agentes externos a la organización, se ajustan razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

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

CR4.7 La documentación elaborada se adecua al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua.

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos en una lengua extranjera distinta del inglés, con cierta fluidez y espontaneidad, atendiéndolos con eficacia y transmitiendo la información requerida a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación y organización de viajes y eventos.

CR5.1 Las comunicaciones orales -telefónicas y presenciales- se adecuan al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, utilizando una entonación y pronunciación clara y natural.

CR5.2 Las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma para solicitar, dar información, sugerir, u otras acciones referidas al ámbito de las actividades de asistencia a la dirección -recepción de visitas, concertación y anulación de citas, transmisión de mensajes, u otras- se utilizan adecuadamente.

cve: BOE-A-2009-15054

CR5.3 Las argumentaciones en el discurso utilizado en las conversaciones en el idioma extranjero, se producen de forma clara y relacionada, con coherencia discursiva, utilizando un amplio vocabulario y, en su caso, circunloquios y paráfrasis para suplir carencias en el mismo.
CR5.4 Las demandas informativas formuladas directamente por visitas, clientes u otros agentes, en forma oral y con un lenguaje estándar, de manera presencial, telefónica o a través de otros medios técnicos, se interpretan con precisión aunque se emitan con acentos variados.
CR5.5 Las demandas de información expresadas en lengua estándar de visitantes extranjeros -concertación de citas, turismo, transportes, alojamiento u otras- se atienden y/o gestionan con corrección, prontitud y eficiencia, proporcionando descripciones y narraciones detalladas y fiables, apoyadas, en su caso, con ejemplos y detalles.
CR5.6 Los aspectos principales contenidos en los discursos orales mantenidos con dos o más visitantes, clientes u otros agentes nativos, que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se identifican para interpretar los intereses en la gestión realizada de forma autónoma o para la dirección.
CR5.7 La información contextual y no verbal se utiliza e interpreta de manera precisa de acuerdo con el significado de frases y palabras no habituales, en la atención personal o telefónica.
CR5.8 La información se interpreta de forma precisa, en circunstancias de ruidos, interferencias o distorsiones no excesivas, facilitando la consecución del objetivo de la comunicación -concertar, aplazar o suspender una cita, reservar un billete u hotel, transmitir un mensaje o información, u otras-.
CR5.9 Los errores o equivocaciones se corrigen si se da cuenta de ellos, o dan lugar a malentendidos, asegurando que la información transmitida y entendida por el interlocutor contiene el mismo mensaje.

**Contexto profesional**

**Medios de producción y/o creación de servicios**

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

**Productos o resultado del trabajo**

Documentación sencilla y predecible -cartas, faxes, correos electrónicos, notas breves u otros- propia de la asistencia a la dirección de la organización, redactada en una lengua extranjera distinta del inglés con exactitud y coherencia según criterios lingüísticos, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales básicas con fluidez -recepción y despedida de visitas, concertación, cambio y anulación de citas, recepción y transmisión de mensajes, u otras- en situaciones predecibles. Traducciones inversas de documentos sencillos. Adecuación sociolingüística.

**Información utilizada o generada**

Instrucciones, manual de la organización, normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros. Manuales en la lengua extranjera distinta del inglés de:

cve: BOE-A-2009-15054

correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en la lengua extranjera distinta del inglés: manuales, catálogos, periódicos. Información publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación en lengua extranjera distinta del inglés.

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-2009-15054

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-2009-15054

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-2009-15054

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-2009-15054

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.
- Filtrar la comunicación, si procede.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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-.
  - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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-.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
  - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
  - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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 | Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|---|---|---|
| Módulo formativo - MF0982_3 | 80 | 70 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia digital.

**MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** GESTIÓN DE REUNIONES, VIAJES Y EVENTOS

**Código:** MF0983_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

cve: BOE-A-2009-15054

**Asociado a la Unidad de Competencia**

UC0983_3 Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección, en materia de organización.

**Duración:** 120 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** GESTIÓN DEL TIEMPO, RECURSOS E INSTALACIONES DEL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

**Código:** UF0324

**Duración:** 30 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada, orientando dicha normativa, en el caso de instalaciones, a la prevención de riesgos.

CE1.1 Describir las características de una oficina y puesto de trabajo tipo.

CE1.2 Describir distintas causas de optimización de recursos -planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros-.

CE1.3 Describir los criterios de gestión y organización de recursos materiales, elementos ambientales e instalaciones de una oficina.

CE1.4 Explicar los métodos de recuperación de información -archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticos, intranet, u otros- indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales

CE1.5 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en el trabajo de oficina.

CE1.6 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Programar las actividades necesarias para el desarrollo del trabajo de oficina, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Identificar los criterios ergonómicos mínimos.
- Describir los artículos aplicables de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
- Identificar los requisitos medioambientales para la eliminación de los residuos propios de oficinas.
- Analizar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de secretaría.
- Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en el trabajo de oficina.

CE 1.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información: recuperar información para proporcionarla a usuarios tipo.

cve: BOE-A-2009-15054

C2: Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.

CE2.1 Explicar los distintos métodos de optimización del tiempo, identificando las distintas fases:
- Programación.
- Planificación.
- Realización del seguimiento de la actividad.
- Introducción de medidas correctoras.
- Evaluación del trabajo realizado.

CE2.2 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Identificar los distintos tipos de prioridades.
- Identificar distintas causas de las pérdidas de tiempo -ladrones de tiempo-.

CE2.3 Explicar los tipos de habilidades de relación intra-personal -iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación- e interpersonal -asertividad, comunicación, negociación- necesarias en la optimización del tiempo.

CE2.4 Describir los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad.

CE2.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:
- Determinar el tipo de agenda idóneo para cada caso.
- Programar diversas actividades ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Identificar las posibles contingencias.

C3: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.

CE3.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

CE3.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE3.3 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:
- Crear tareas recurrentes o no, comprobando el estado periódico de las mismas.
- Recibir y enviar solicitudes de tareas.
- Integrar en las convocatorias de reuniones, archivos y, notas de seguimiento y confirmación.
- Clasificar las distintas tareas, citas, reuniones y eventos en función de criterios de importancia y urgencia.
- Organizar el envío de las invitaciones a través de la agenda de contactos.

**Contenidos**

**1. La organización y planificación del trabajo.**
- Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de rentabilidad de la actividad del secretariado. Productividad.
- Medios y métodos de trabajo.
- La planificación como hábito:
  - El lugar de trabajo. La oficina y su organización.
  - Preparación previa de la jornada de trabajo.
- Priorización.
  - Formas de fijar prioridades.
  - Lo urgente y lo importante.
- Organización.
  - Reagrupación y simplificación.
  - Distribución racional de las tareas a lo largo de la jornada.
- Delegación.
- Control y ajuste. El control del tiempo.
  - Ladrones de tiempo.
  - Cálculo del valor del tiempo. Técnica de medición temporal del trabajo.
  - Métodos de optimización del tiempo.

cve: BOE-A-2009-15054

- El reloj biológico. La curva de la actividad y la fatiga.
- El tiempo y el estrés.
- Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Instalación. Funciones y procedimientos de las aplicaciones.

- La calidad en los trabajos de secretariado.
- Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro-actividad, creatividad e innovación.
- Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación.
- El puesto de trabajo de la secretaria: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopiadora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios.
- La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización.
- Prevención de riesgos laborales.
  - Normativa actual. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
  - La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
  - Criterios ergonómicos.

**2. Procesos y procedimientos del tratamiento de la información en la empresa. El archivo.**

- Flujo documental en la empresa.
- Clasificación de los documentos.
  - Vitales, útiles, importantes, necesarios, transitorios, desechables.
  - Documento, informe, expediente, dossier, valija y otros.
  - Reservado, restringido, privado, público.
  - Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica y toponímica.
  - Sistemas: tradicional, ordenador, microfilmar documentos. Soportes de archivo.
- Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo.
- El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso. -Inclusiones, extracciones y expurgo-.
- Gestión documental informática -"oficina sin papeles"-.
- Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos.

**3. La agenda**

- Tipos de agenda.
  - Manual.
  - Electrónica.
  - Ordenador.
- Secciones de la agenda.
  - Planificación -dietario, semanal, mensual, anual, tareas, actividades-.
  - Gestión (notas, mensajes, reuniones, gastos, viajes).
  - Información -teléfonos y direcciones, clientes, restaurantes, onomásticas-.
  - Accesorios.
- Gestión de agendas.
  - La agenda del directivo -la de planificación y la de control-.
  - La agenda del asistente.
  - Normas para el buen uso de la agenda.

cve: BOE-A-2009-15054

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

**Código:** UF0325

**Duración:** 60 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.

CE1.1 Diferenciar los tipos de actos y eventos en el ámbito público y privado.

CE1.2 Diferenciar los tipos de reuniones atendiendo a su naturaleza: Deportivas, informativas, económicas, formativas y otras.

CE1.3 Distinguir las distintas normas de protocolo en la organización de reuniones, actos y eventos.

CE1.4 Describir las fases de un evento, diseñando el proyecto necesario, de acuerdo con unas directrices definidas.

CE1.5 Identificar las distintas normas de precedencia distinguiendo sus características básicas.

CE1.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados organizar diferentes tipos de reuniones teniendo en cuenta los objetivos fijados:

- Detallar los recursos materiales y humanos.
- Realizar los presupuestos necesarios para su organización aplicando criterios de optimización.
- Definir el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma.
- Ordenar a una serie de invitados de acuerdo con las normas de precedencia establecidas.
- Determinar la ubicación correcta de los diferentes elementos -banderas, himnos, otros-.
- Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas.
- Convocar y confirmar las asistencias en tiempo y forma.
- Realizar el seguimiento del proyecto.
- Coordinar y definir la logística de la reunión; documentación, medios audio-visuales, restauración y otros.

CE1.7 En casos prácticos de reuniones simuladas, debidamente caracterizados, proporcionando los asuntos a tratar y medios necesarios:

- Analizar los resultados de las reuniones, utilizando en caso necesario métodos estadísticos e indicadores de control.
- Realizar el informe posterior a la reunión.

CE1.8 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la gestión de recursos y obtención de resultados en la organización de reuniones y eventos corporativos tipos:

- Analizar la situación de partida, las oportunidades, los puntos fuertes y débiles.
- Organizar las acciones y recursos necesarios para lograr los objetivos.

cve: BOE-A-2009-15054

- Definir criterios de seguimiento y control.
- Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

C2: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.

CE2.1 Adoptar las técnicas de negociación más utilizadas para la organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, determinando los límites máximos y mínimos a conceder u obtener como resultado.

CE2.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.

CE2.3 Poner en práctica las habilidades necesarias para obtener el resultado óptimo.

CE2.4 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.

CE2.5 Analizar un proceso de negociación para llegar a acuerdos de beneficio mutuo entre las partes.

CE2.6 A partir de supuestos prácticos de simulación debidamente caracterizados, sobre situaciones de negociación en materia de organización de reuniones, viajes y eventos corporativos:

- Analizar la información proporcionada sobre la reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves de la situación de negociación.
- Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
- Presentar las propuestas para negociar.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Seguimiento de los pasos del proceso de negociación.
- Cierre del proceso de negociación.

CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Concretar las condiciones técnicas requeridas al bien o servicio tales como: calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa.
- Especificar las condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones.

C3: Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

CE3.1 Explicar las características y funciones de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos de manera correcta.

CE3.2 Analizar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional identificando sus características.

CE3.3 Explicar correctamente el contenido de los distintos epígrafes que componen los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos.

CE3.4 Precisar la función de los libros registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.

CE3.5 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, correspondiente a cobros y pagos, verificar la emisión y rellenado documental de:

- Notas de entrega y albaranes.
- Facturas –pro-forma y definitiva-.
- Medios de pago convencionales y telemáticos.

**Contenidos**

**1. Organización de reuniones**

- Tipos de reuniones:
  - De información: ascendente, descendente y horizontal -comisiones de trabajo, grupos de decisión.-

cve: BOE-A-2009-15054

- Ordinarias.
- Extraordinarias.
- Formales.
- Medias -grupos de calidad, comité de empresa, reunión de ventas-.
- Informales -reunión departamento, planning semanal y otros-.
- Internas -junta directiva, asamblea, aprobación presupuestos, consejo de administración, comité directivo, junta de accionistas-.
- Externas -mesa redonda, conferencia, congreso, coloquio, convención, simposio, negociación-.

- Planificación de las reuniones.
- Preparación de las reuniones.
  - Objetivos: intercambio de ideas o de información, toma de decisiones, elaboración de estrategias, distribución y coordinación de tareas, comunicación de temas de interés.
  - Presupuesto.
  - Registro de fechas en agendas.
  - Lista de control.
  - Lista de participantes.
  - Material de apoyo -pizarra adhesiva, de papel o magnética, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-
  - Tarjetas -colocación de los integrantes-precedencias-.
  - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsorcing*.
- Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas.
  - Orden del día.
  - Convocatoria -dentro o fuera de la empresa-. Texto de la convocatoria.
- El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión. -Duración, pausas, almuerzo y otros).
- Tipología y funciones de los participantes en una reunión. -Dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente, y otros-.
- El papel de la secretaria el día de la reunión. -Preparar, comprobar, atender-.
- La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión:
  - Cuestionario de evaluación.
  - Acta resumen -elaboración borrador, envío, libro de actas-.
  - Informe.
  - Informe económico.
  - Seguimiento de acuerdos.
  - Archivo del dossier de la reunión.

**2. La negociación**

- Elaboración de un plan de negociación.
- Tipos o niveles:
  - Interpersonal.
  - Empresarial.
  - Política.
- Participantes.
  - Directamente.
  - Con representantes.
  - Con conciliador, mediador o árbitro.
- Fases de la negociación:
  - Preparación: obtención de información, diagnóstico de la situación, valoración del poder de negociación, fijación de objetivos, planeamiento de la estrategia.

cve: BOE-A-2009-15054

- Gestión: creación de un clima agradable, avance y afianzamiento, replanteamiento de los objetivos, entendimiento y acuerdo.
- Cierre. Documentación del acuerdo.

- Recursos psicológicos en la negociación:
  - Asertividad.
  - Autoconocimiento.
  - Autoestima.
  - Las pequeñas cesiones.
  - Las buenas maneras.
- Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.
- Los presupuestos y contratos:
  - Los presupuestos, implicaciones legales.
  - Contrato de compraventa mercantil, de suministro, de servicios y de obra.
  - Contenido del contrato. Cláusulas y aspectos más destacados de cara a la negociación.

**3. Organización de eventos**

- Objetivos.
- Presupuesto.
- Tipos de eventos atendiendo a su ámbito.
  - Congresos y conferencias.
  - Visitas guiadas.
  - Visitas de delegaciones extranjeras.
  - Visitas de otras empresas o instituciones.
  - Inauguraciones y aniversarios.
  - Entregas de premios.
  - Asambleas.
  - Conferencias.
  - Exhibiciones comerciales o ferias (temporales o permanentes).
  - Colocaciones de primera piedra y botaduras.
  - Juntas de accionistas.
  - Seminarios, foros y simposios.
  - Ruedas y comunicados de prensa.
- Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.
  - Lugar.
  - Fecha y horarios.
  - Calendario de actos.
  - Recursos económicos. Estimación real de los medios.
  - Asistentes -confirmaciones, anulaciones, en reserva-.
  - Logística: Sala -luz, ruido, tamaño, mesas, visibilidad, distribución de asientos, temperatura y ventilación-, catering, medios audiovisuales e informáticos, decoración, seguridad, reserva de hoteles, transporte, restauración, recursos humanos y *outsorcing*.
  - Material de apoyo -pizarra adhesiva, o magnética, rotafolio, cañón de luz, retroproyector, televisión, vídeo, presentaciones, gráficos, diapositivas-.
  - Tarjetas -colocación de los integrantes- precedencias-.
  - La documentación previa de los eventos: invitación, convocatoria, saluda, la credencial, dossier, folleto informativo, programa.
  - La documentación posterior al evento: informe, resultados económicos, la certificación del evento.
- Listado de comprobaciones.
- El papel de la secretaria el día del evento -Preparar, comprobar, atender-.
- Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado:
  - Calidad.
  - Plazos y medios de entrega.

cve: BOE-A-2009-15054

- Acuerdos verbales o contractuales.
- Servicios post-venta.

- Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado:
  - Precios de mercado.
  - Condiciones y plazos de pago.
  - Descuentos y bonificaciones.
- Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos:
  - Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida de ciertas cantidades del país-.
  - Tarjetas bancarias -crédito y débito-.
  - Cheques de viaje y euro-cheques.
  - Transferencia y domiciliación bancarias.
  - Empresas dedicadas al envío de dinero.
  - Internet.
  - Medios internacionales de pago básicos.
- Documentos de cobro y pago.
  - Notas de entrega y albaranes.
  - Facturas -pro-forma y definitiva-.
  - Los libros de registro relativos a la gestión de tesorería -libro auxiliar de caja, arquero de caja, libro auxiliar de bancos y conciliación bancaria-.

**4. El protocolo empresarial**

- Tratamientos dentro de la empresa.
  - Uso del "tú" y del "usted".
  - Tratamiento en la recepción de personalidades y autoridades.
- Recepción de las visitas.
  - El saludo y las presentaciones.
  - Obligaciones con los visitantes.
  - La precedencia en pasillos y escaleras.
  - Las esperas.
  - La puntualidad.
- El restaurante como parte de la oficina.
  - Tipos de agasajos: desayuno de trabajo, *coffee break, brunch*, vino español, brindis, almuerzo, snack, cena, recepción o cóctel.
  - Reglas que gobiernan la comida. Tipos de mesas -negociación, firma de acuerdos- y ornamentación.
  - La atención al invitado. Colocación de los asistentes -anfitrión, precedencias, presidencias, autoridades y personalidades-.
- RD.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
  - Clasificación -carácter general y especial- y presidencia de los actos.
  - Normas de precedencia.
- El regalo en la empresa.
  - Obsequiados y obsequiantes.
  - Fiestas de Navidad, cumpleaños, antigüedad, jubilaciones, visitas, campañas.
- La etiqueta en hombres y mujeres.
- Ubicación correcta de los símbolos:
  - Banderas –ordenaciones-.
  - Himnos, escudos y condecoraciones.
- La imagen y la empresa.
  - Estilo, operaciones y campañas.
  - La identidad corporativa. Mensajes verbales, simbolismo, el logo, comportamiento, la opinión pública.

cve: BOE-A-2009-15054

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** ORGANIZACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

**Código:** UF0326

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Organizar viajes nacionales e internacionales simulando o realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

CE1.1 Distinguir los elementos esenciales en la preparación y organización de viajes.

CE1.2 Diferenciar los elementos en la organización de viajes en territorio nacional e internacional.

CE1.3 Identificar toda la documentación de trabajo necesaria previa al viaje.

CE1.4 Preparar y definir la agenda de trabajo que se llevará a cabo durante el viaje.

CE1.5 Describir y simular, en su caso, el proceso de realización de las reservas del viaje y las visitas.

CE1.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes nacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Fechas.
- Horarios.
- Alojamiento.
- Comidas.
- Medios de transporte.
- Itinerarios.
- Ocio.
- Medios de pago.
- Coste.

CE1.7 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes internacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Documentación necesaria: visados, pasaporte, DNI y otros.
- Vacunación.
- Divisas.
- Control de Aduanas.
- Cambios de huso horario.
- Protocolo del país.

CE1.8 En casos prácticos en los que se relacionan los detalles e incidencias de viajes realizados:

- Analizar los resultados del viaje.
- Elaborar el informe posterior al viaje.
- Proponer acciones de mejora en las incidencias detectadas.

**Contenidos**

1. **Servicios y productos de las agencias de viajes**
   - Condiciones de la contratación de un servicio:
     - Paquete turístico y viaje combinado.
     - Las reservas y su gestión. Tipos de reservas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Las tarifas. Concepto y tipos.
- Modificaciones y anulaciones.

- Seguros de viaje, médicos y de automóviles.
- Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales.
- Medios de realización: Internet, teléfono y otros.
- Derechos del viajero:
  - Equipajes.
  - Retrasos.
  - Overbooking.
  - Cambios de horario.
  - La protección de consumidores y usuarios. Derechos y obligaciones del cliente y de la agencia.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
  - Documentación.
  - Normativa comunitaria, estatal, autonómica e internacional.
- Características y funciones de organismos oficiales:
  - Embajadas.
  - Consulados.
  - Oficinas de Turismo.
  - Acuerdos bilaterales entre países.

**2. Organización del viaje**

- Objetivos del viaje.
- Presupuesto.
- Lista de comprobación y confirmación.
- Documentación necesaria anterior al viaje:
  - Visados.
  - Pasaportes -ordinarios y especiales-.
  - DNI.
  - Permiso de conducir
- Gestión de las necesidades del país o países que se visiten:
  - Vacunación.
  - Permisos especiales.
  - Control de aduanas.
  - Equipajes.
  - Cambio de huso horario.
  - Divisas.
- Itinerarios.
- Medios de transporte.
- Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto.
- Visitas turísticas.
- Información cultural y genérica.

**3. Planificación del viaje**

- Medios de locomoción.
- Horarios.
- Reservas de transporte.
  - Billetes.
  - Justificantes.
- Alojamientos y tipos de pensión.
  - Menús -genéricos y dietas especiales por motivos de salud o creencias religiosas-.
- Medios de cobro y pago:
  - Monedas y billetes -normativa vigente para la entrada y salida del país, cantidades-.

cve: BOE-A-2009-15054

- Tarjetas bancarias:-de crédito y de débito-.
- Cheques de viaje.
- Euro-cheques.
- Internet.
- Medios internacionales de pago básicos.
- Cálculo del cambio.

- Intérpretes.
- Servicios especiales-sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas audiovisuales-.
- Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.
- La oficina móvil.
- La agenda de reuniones.

**4. Documentación posterior al viaje**

- Informe económico.
- Justificantes.
- Notas de entrega.
- Albaranes.
- Facturas pro-forma.
- Facturas definitivas.
- Seguimiento de acuerdos.
- Evaluación y análisis de resultados.
- Archivo.
- Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales.

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

- Invitaciones en España y en el extranjero.
- Forma y contestación de las invitaciones.
- Obligaciones con los visitantes.
- Protocolo y comunicación en países de religión musulmana.
- Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica.
- Protocolo y comunicación en diversos países.
- Diplomacia en la Unión Europea.
- Decálogo del protocolo empresarial internacional.

**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 - UF0324 | 30 | 20 |
| Unidad formativa 2 - UF0325 | 60 | 50 |
| Unidad formativa 3 - UF0326 | 30 | 20 |

Secuencia:

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

cve: BOE-A-2009-15054

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 3**

**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-.

cve: BOE-A-2009-15054

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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

C3: Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.

CE3.1 Precisar los principios, fases y características del proceso de síntesis -determinación de objetivos, distinción de lo general y lo particular, criterios de discriminación, captación, selección e integración, valoración de la información, otras-.

CE3.2 Determinar los criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, y niveles de profundidad en el tratamiento de la información obtenida -fuente de que proviene contrastada, fecha de actualización, otras-.

CE3.3 Identificar los diferentes formatos y soportes que pueden adoptar los distintos tipos de documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de los mismos.

CE3.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona información básica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
- Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
- Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
- Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.
- Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
- Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas, -ámplio, 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Grabación de archivos en distintos formatos:
  - Sólo texto.
  - Enriquecidos.
  - Web.
  - Imágenes.
  - Sonidos.
  - Videos.
- Protección de archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
  - 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 subformulario.
  - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

**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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.
- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

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.

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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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:

- 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- 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.

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 (*WordArt*).
  - 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.

cve: BOE-A-2009-15054

- Reproducción de sistemas de video y audio.
- Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.
- Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
- Operaciones de optimización de imágenes:
  - Modificación.
  - Eliminación.
  - Recorte o introducción de 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 | Nº 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.

cve: BOE-A-2009-15054

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Competencia matemática
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** INGLÉS PROFESIONAL PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código:** MF0984_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0984_3 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente C1 (usuario competente dominio operativo eficaz –nivel avanzado-), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Duración:** 110 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** INTERPRETACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ORALES Y ESCRITAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LENGUA INGLESA

**Código:** UF0330

**Duración:** 30 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Distinguir una amplia gama de expresiones idiomáticas y coloquiales, identificando distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección -recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos, otras-.

CE1.2 A partir de grabaciones de conversaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia

cve: BOE-A-2009-15054

a la dirección -gestión de citas, recepción de visitas, negociación de evento u otras-:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles que resulten poco claros de acuerdo con el acento de los interlocutores de la conversación.

CE1.3 A partir de discursos extensos y complejos convenientemente caracterizados, en declaraciones públicas y transmisión de instrucciones -mensajes, avisos u otras informaciones-:

- Comprender cualquier tipo de habla utilizada, tanto en conversaciones presenciales como en discursos retransmitidos.
- Seguir generalmente las ideas principales del discurso, aún cuando éste no esté estructurado.
- Confirmar la comprensión precisa de la información o la idea con el interlocutor, solicitando en su caso detalles esporádicos.

CE1.4 A partir de grabaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones que puede encontrarse en la vida social y profesional en la asistencia a la dirección:

- Comprender el mensaje que se transmite y/o el contenido de la información en la grabación, incluso si se produce en un ambiente con ruidos, y distorsiones.
- Identificar pormenores y sutilezas de los interlocutores, tales como actitudes o relaciones de los mismos.

CE1.5 A partir de material o soportes audiovisuales relativos al sector profesional -vídeo, CD u otros-:

- Identificar y comprender las informaciones relevantes y secundarias.
- Sintetizar las ideas principales para su transmisión posterior.

C2: Interpretar la documentación e información profesional, extensa y compleja, relativa a las actividades de asistencia a la dirección en inglés, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o generando documentos con traducciones exactas.

CE2.1 A partir de instrucciones de procedimientos convenientemente caracterizados, sobre actuaciones en la gestión de la agenda, celebración de reuniones, negociación de eventos, organización de viajes u otros aspectos relacionados con la asistencia, en sus distintos soportes:

- Identificar el léxico técnico utilizado en los procedimientos propuestos.
- Comprender con exactitud las instrucciones, aún cuando resulten extensas y complejas, recurriendo en su caso a segundas lecturas de las secciones difíciles.
- Distinguir las condiciones y advertencias establecidas en los procedimientos.

CE2.2 A partir de documentos convenientemente caracterizados, de correspondencia en sus distintos formatos -carta convencional, fax, correo electrónico-, en los que se expresen asuntos variados -peticiones, reclamaciones, agradecimientos u otros-:

- Identificar el vocabulario técnico habitual en sus diferentes registros -solemne, formal e informal-, utilizado en la correspondencia en los distintos soportes -cartas convencionales, fax, telegramas, correos electrónicos-.
- Comprender la información contenida en los distintos documentos, utilizando de forma esporádica diccionarios u otras herramientas de traducción.

CE2.3 Dado un texto informativo extenso y complejo, sobre el ámbito de la dirección en un sector profesional concreto:

- Buscar los datos relevantes y secundarios.
- Interpretar los datos relevantes obtenidos con precisión, identificando detalles sutiles que incluyan opiniones o actitudes.
- Sintetizar los datos relevantes favoreciendo su comprensión exacta.
- Obtener informes o documentos con las traducciones exactas.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.4 Dado un supuesto convenientemente caracterizado, de petición de información en un sector de actividad donde se podría ejercer la actividad en el ámbito de la dirección:

- Identificar los organismos internaciones relacionados con la actividad profesional dada accediendo a sus páginas Web o a partir de documentos propuestos.
- Buscar de forma rápida datos relevantes en los documentos propuestos, extensos y complejos, o en los encontrados a través de buscadores de Internet, o páginas Web.
- Interpretar la información relevante de noticias, artículos u otro tipo de textos con rapidez, determinando los que resultarían convenientes para un análisis en profundidad.
- Comprender con todo detalle la información considerada relevante a partir de los textos encontrados o propuestos, identificando aspectos sutiles como actitudes u opiniones, explícitas o implícitas.

CE2.5 A partir de documentos y formularios reales del entorno profesional en la gestión de reuniones, eventos y negociación de viajes -convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel, transportes, reclamaciones, otras-, y datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar con todo detalle la información aportada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones técnicas habituales en el uso del documento para el ámbito profesional concreto.
- Percibir los indicios y mensajes implícitos en la comunicación, dando respuesta y mostrando una actitud positiva.

**Contenidos**

1. **Expresiones y léxico de atención al público en inglés**
   - Expresiones de cortesía y agradecimiento -*small talk*-.
   - Cómo se dan y piden ayudas e instrucciones.
   - Felicitaciones y deseos.
   - Presentaciones.
   - Frases de bienvenida y despedida.
   - Frases de duda y disculpa. Solicitud de aclaraciones.
   - Fechas y horas -diferentes formas de expresarlas-.
   - En el hotel.
   - Las comidas.
   - Salidas y llegadas de medios de transporte.
   - Expresiones de tiempo.
   - Precios y medidas.
   - Giros comerciales.
   - Ofertas-pedido.
     - Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
   - Condiciones de venta.
     - Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
   - Plazos de pago.
   - Reclamaciones.
   - Embalaje y transporte.
   - Informaciones del producto.

2. **Organización de las actividades de asistencia a la dirección proyectando la imagen corporativa. Traducción y comprensión oral y lectora en lengua inglesa.**
   - Descripción de funciones propias de la asistencia a la dirección:
     - Entorno de trabajo.
     - Habilidades sociales.

cve: BOE-A-2009-15054

- La traducción. Utilización correcta de diccionarios u otras herramientas de traducción.
  - Directa.
  - Inversa.
  - Simultánea.
- Procedimientos de traducción:
  - Léxicos: el préstamo, el calco, la traducción literal, la equivalencia y la adaptación.
  - Gramaticales: la transposición, la modulación, la traducción gramatical y la reformulación.
  - De comprobación: la retraducción.
- Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma presencial.
  - Expresiones idiomáticas y coloquiales.
  - Ideas principales y secundarias.
  - Síntesis del contenido.
  - El orden de las palabras.
  - Diferencias entre el inglés y el español.
  - Actitudes de los interlocutores u opiniones explícitas o implícitas.
  - Recepción y atención de visitas en diferentes entornos -empresa, aeropuerto u otros- Convenciones y pautas de cortesía.
  - La atención presencial, telefónica o telemática y sus consiguientes aspectos fonológicos: narración y descripción, peticiones, ofrecimientos, disculpas.
- Traducción de todo tipo de discursos orales emitidos de forma no presencial, a través de grabaciones, retransmisiones, vídeos y CDS.
  - Comprensión del mensaje y del contenido.
  - Síntesis de las ideas principales.
  - Actitudes de los interlocutores.
- Traducción de documentación profesional diversa en el contexto profesional y empresarial.
  - Presentación de materiales promocionales: dossier, informe, publicidad, obsequios de empresa.
- Traducción de correspondencia en distintos formatos:
  - Carta, telegrama, fax, correo electrónico.
  - Vocabulario técnico habitual.
  - Registros: solemne, formal e informal.
- Traducción de documentos específicos en la gestión de eventos, reuniones y negociaciones.
  - Expresiones técnicas habituales.
  - Convocatorias, actas, presupuestos, pedidos, facturas, billetes, peticiones de reservas de hotel, transportes.
- Métodos de búsqueda de información relevante.
  - Páginas *Web*, buscadores de Internet, documentos varios.
  - Síntesis de información relevante sobre temas socio-profesionales tipo.

**UNIDAD FORMATIVA 2**

**Denominación:** INTERACCIONES ORALES EN EL ENTORNO EMPRESARIAL EN LENGUA INGLESA.

**Código:** UF0331

**Duración:** 50 horas

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

cve: BOE-A-2009-15054

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Puede expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE1.1 Sabe identificar las estructuras, fórmulas formales e informales, y pautas establecidas de cortesía y protocolo en saludos, presentaciones o despedidas, turnos de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento u otras, adecuadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE1.2 En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo -visitas, conversaciones, presentaciones u otras-, o grabaciones, debidamente caracterizadas, y en forma de monólogos sostenidos:

- Ofrecer información sobre una organización tipo -cultura, organigrama, actividad, productos y servicios- de forma clara y estructurada, utilizando un amplio y apropiado léxico técnico del entorno profesional, y aportando descripciones detalladas.
- Justificar posibles retrasos o ausencias de forma correcta, utilizando un amplio léxico y, en su caso, recurriendo a paráfrasis o circunloquios, y matices sutiles.
- Transmitir con precisión los mensajes propuestos.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro en un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE1.3 En una simulación de situaciones tipo que pueden ocurrir en una reunión de trabajo en la que se tratan temas desconocidos y/o complejos:

- Presentar los objetivos de la reunión propuestos y el orden del día de manera sintética y clara.
- Argumentar formalmente y con convicción, su postura referente al tema de discusión propuesto en la reunión.
- Realizar descripciones detalladas y claras, integrando informaciones procedentes de varias fuentes y seleccionando el registro adecuado.
- Expresar de forma correcta conclusiones adecuadas al tema desarrollado.
- Comunicar con fluidez, espontaneidad y de forma sutil, circunstancias excepcionales o imprevistas en una reunión -anulación, aplazamiento, suspensión, otras-.

CE1.4 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:

- Establecer los argumentos que hay que expresar así como los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.

C2: Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en situaciones tipo del ámbito profesional y social, asegurando la perfecta comprensión

cve: BOE-A-2009-15054

y transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE2.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos.

CE2.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE2.3 En simulaciones de comunicaciones presenciales en situaciones tipo -visitas, conversaciones, presentaciones u otras- debidamente caracterizadas, interactuando distintos interlocutores:

- Recibir y/o presentar al interlocutor -visitante, cliente, otros-, utilizando con corrección y de forma clara las estructuras, fórmulas y pautas establecidas de cortesía identificadas.
- Identificar los detalles y los aspectos clave de los posibles requerimientos de información o asuntos tratados, asegurando su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y fiable dentro de un discurso fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.
- Expresar las ideas y opiniones de forma coherente, relacionadas con las del interlocutor o las del resto de participantes de forma hábil.
- Contestar de forma fluida, espontánea y adecuada a argumentaciones complejas contrarias, variando la entonación si fuera necesario.

CE2.4 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:

- Las costumbres horarias.
- Los hábitos profesionales.
- Las normas de protocolo que rigen en dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE2.5 A partir de una conversación telefónica simulada con un interlocutor extranjero, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y se proporciona información concreta de una organización:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto de forma precisa.
- Identificarse e identificar al interlocutor con fluidez y espontaneidad, observando las normas de protocolo.
- Concertar, posponer o anular citas utilizando un alto nivel de exposición, argumentación, persuasión, y utilizando matices sutiles de significado cuando fuera necesario.
- Identificar los requerimientos justificando y argumentando formalmente las ausencias, ofreciendo alternativas, tomando mensajes y transmitiéndolos de forma fluida y con espontaneidad.
- Proporcionar y solicitar la información requerida -productos o servicios de organizaciones tipo, condiciones comerciales, otros-, utilizando un discurso estructurado y ejemplos relevantes.
- Construir el discurso con la corrección gramatical suficiente para no producir errores que conduzcan a malentendidos.
- Despedirse utilizando las fórmulas adecuadas con corrección.

cve: BOE-A-2009-15054

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

CE2.6 Dada una situación supuesta convenientemente caracterizada, de comunicación personal con un cliente:

- Practicar estructuras para expresar con fluidez y espontaneidad interés, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación u otras actitudes; realizar y aceptar sugerencias y consejos.
- Utilizar correctamente y con fluidez frases de cortesía, de acuerdo y de desacuerdo.
- Interpretar la información recibida buscando la simplicidad en las expresiones para sintetizar y/o reducir a frases sencillas los mensajes complejos.

CE2.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional -comidas, *cocktails*, cenas, visitas turísticas u otras-:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socio-profesionales.

CE2.8 En un supuesto tipo en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas, en la negociación para la organización de viajes, reuniones o eventos:

- Efectuar y atender las reclamaciones tipo planteadas, pidiendo responsabilidad o indemnizaciones utilizando el lenguaje y la entonación adecuados.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera precisa y clara los errores cometidos, utilizando una entonación variada de acuerdo con las circunstancias, y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Interpretar y adaptar toda la información gestual y contextual.

**Contenidos**

1. **Interacciones orales y escritas en la organización de reuniones, viajes y participación en eventos en inglés**
   - Revisión de fonética inglesa.
     - Énfasis en la comprensión oral.
     - Sistema fonético vocal.
     - Pronunciación de las consonantes.
     - La acentuación.
     - La entonación en las preguntas.
     - Inglés americano e inglés británico.
   - Flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la comunicación oral.
     - Estructuras.
     - Fórmulas formales.
     - Fórmulas informales.
     - Argumentación estructurada.
     - Pautas de cortesía y protocolo: saludos, presentaciones, despedidas, turno de palabra, expresiones de gratitud, disculpa, arrepentimiento.
   - Lenguaje y entonación adecuados para inferir:
     - Interés, sugerencias, consejos, opiniones, sorpresa, negación, confirmación, indignación.

cve: BOE-A-2009-15054

- Atención telefónica fluida ante situaciones habituales y conflictivas:
  - Estructuras y fórmulas necesarias.
  - Convenciones y pautas de cortesía.
  - Concertar, posponer o anular citas.
  - Despedidas.
  - Adaptación al interlocutor, expresión de disculpas, intenciones y preferencias.
- Recepción y atención a los visitantes.
  - Formulas y pautas establecidas de cortesía.
  - Realización de esperas amenas en reuniones, conferencias, cenas, eventos u otros.
- Organización de eventos diversos:
  - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado.
- Reuniones.
  - Justificación de posibles retrasos o ausencias de forma correcta, aplazamiento o suspensión.
  - Fluidez en los discursos.
  - Interpretación.
  - Introducción de los participantes.
  - Lecturas del orden del día.
  - Animación.
- El viaje a un país de lengua inglesa.
  - Organización de la estancia. Formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración. Léxico relacionado.
  - Rellenado de formularios: presupuestos, facturas, medios de pago, reclamaciones.
  - Costumbres horarias.
  - Hábitos profesionales.
  - Las normas de protocolo.
  - Uso y costumbres sociales y culturales.
  - Interpretación y síntesis de textos en la organización de viajes.
  - Presentación de información con coherencia discursiva.

**2. Negociación con clientes y proveedores en inglés**

- Estilos de las negociaciones:
  - Información gestual y contextual.
  - Reformulación de las expresiones sin interrumpir el discurso.
  - Referencias socioculturales.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la negociación y sus consiguientes aspectos fonológicos:
  - Expresiones de oposición.
  - Preferencia.
  - De acuerdo.
  - Desacuerdo.
  - Comparación.
  - Persuasión.
  - Argumentaciones estructuradas.
- La negociación.
  - Argumentación y estructuración del discurso.
  - Interpretación en situaciones de ruidos, distorsiones o utilización de acentos. Adecuación al lenguaje no verbal.
  - Convenciones y pautas de cortesía.
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de una comunicación.
  - Resolución y formulación de expresiones en situaciones delicadas: Quejas, desagrado, disculpas, preferencias u otras actitudes implicadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Negociación de condiciones de venta: plazos de entrega, pago, prórroga de pago, condiciones de transporte.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOCIO-PROFESIONAL EN LENGUA INGLESA

**Código:** UF0332

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz.

CE1.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y técnicas, así como las estructuras relacionadas con las situaciones de su ámbito profesional.

CE1.2 Dado un tema complejo relacionado con las actividades propias de la asistencia a la dirección -gestión de comunicaciones; organización de reuniones, viajes y eventos; obtención de presentaciones u otros-:

- Planificar las ideas que se quieren expresar en párrafos breves y secuenciados.
- Redactar el texto o presentación de forma clara y estructurada expresando las ideas principales, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica.
- Completar el texto aportando ideas complementarias, motivos y ejemplos relacionados con el tema propuesto, y conectados de forma coherente.
- Redactar conclusiones propias.

CE1.3 A partir de unos datos convenientemente caracterizados, para su notificación por escrito:

- Redactar notas informativas y/o mensajes de forma breve y precisa.
- Resaltar los aspectos importantes y relevantes.

CE1.4 A partir de supuestos convenientemente caracterizados, de redacción de correspondencia en sus distintos formatos -convencional, fax, correo electrónico, otros- y en distintas situaciones -demandas de información, ofertas de productos/servicios, solicitud de visitas, convocatorias de reuniones, reclamaciones u otras-:

- Identificar las estructuras y fórmulas apropiadas el estilo de redacción dadas las circunstancias y el destinatario de la correspondencia.
- Utilizar un amplio repertorio léxico apropiado y preciso al ámbito técnico relacionado, introduciendo, en su caso, expresiones idiomáticas.
- Redactar cartas, fax o correo electrónico expresando la solicitud o información de forma clara y precisa, adaptando el estilo a las condiciones del destinatario propuesto.
- Expresar distintas actitudes de acuerdo con el contenido propuesto.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.5 A partir de información suficientemente caracterizada, en distintos contextos del ámbito profesional de la asistencia a la dirección -reuniones, conferencias, gestión de documentación relacionada con sus actividades tipo-:

- Cumplimentar los documentos profesionales propios de las actividades de gestión en la asistencia de dirección -presupuestos, facturas, reclamaciones, medios de pago internacionales, pólizas de seguros u otros-.
- Elaborar la convocatoria a una reunión en el soporte propuesto -carta, fax, correo electrónico- de forma precisa y respetando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar el acta de una reunión utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Elaborar un informe utilizando las estructuras y nexos preestablecidos.
- Tomar notas en inglés de forma detallada y precisa a partir de una reunión simulada, o una conferencia, de forma que puedan ser utilizadas por terceras personas.

CE1.6 Resumir textos socio-profesionales largos y complejos relacionados con el área de dirección.

**Contenidos**

1. **Normas gramaticales de la lengua inglesa:**
   - Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
   - Estructuras habituales.
   - Textos formales e informales.
   - Vocablos técnicos.

2. **Redacción de escritos en inglés**
   - De forma estructurada.
     - Metas y objetivos.
     - Estilos.
     - Contenidos (Introducción, ampliación y conclusión).
     - Conectores.
     - Revisión.
   - Claridad y coherencia.
   - Párrafos breves y secuenciados.
   - Ideas principales.
   - Ideas secundarias.

3. **Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:**
   - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, 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, pólizas de seguro-.
   - De la Administración -informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta-.

cve: BOE-A-2009-15054

4. **Redacción de correspondencia en lengua inglesa**
   - Estructuras lingüísticas y léxico propios de la correspondencia comercial.
   - Destinatarios.
   - Estructura: introducción, intereses y experiencias, información adicional y despedida.
   - Soporte: convencional, fax, correo electrónico. Formatos de redacción en diferentes países.

5. **Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:**
   - Adaptación al interlocutor.
   - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
   - Intenciones y preferencias.
   - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.

6. **Redacción y traducción de informes socio-profesionales largos y complejos en inglés**

7. **Resúmenes de textos profesionales**

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|---|---|---|
| Unidad formativa 1 - UF0330 | 30 | 20 |
| Unidad formativa 2 - UF0331 | 50 | 40 |
| Unidad formativa 3 - UF0332 | 30 | 20 |

Secuencia:

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

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana
- Comunicación en lengua inglesa –Nivel B2 – Usuario independiente avanzado según el Marco Común Europeo de Referencia
- Competencia digital

**MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL DISTINTA DEL INGLÉS PARA LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

**Código:** MF0985_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

cve: BOE-A-2009-15054

**Asociado a la Unidad de Competencia**

UC0985_2 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente avanzado B2 (equivalente a medio alto), en las actividades de asistencia a la dirección.

**Duración**: 80 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Comprender la información en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, relacionada con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección y transmitida a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales de la asistencia a la dirección -recepción de visitas, organización de reuniones, viajes y eventos u otras-.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de conversaciones o discursos convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en la gestión de las actividades de asistencia a la dirección -gestión de citas, recepción de visitas, organización de eventos, asuntos relacionados con el ámbito de la comunicación empresarial-:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Extraer, de manera eficaz, información general y detallada relacionada con su ámbito profesional procedente de soportes sonoros, tales como grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.

CE1.7 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.8 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente interno o externo que solicita información de la organización:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral, mientras se escucha éste, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar la documentación profesional relacionada con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de carácter sencillo, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del entorno profesional de la asistencia a la dirección.
CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.
CE2.3 A partir de la lectura de un documento no complejo del ámbito profesional -correspondencia, actas, facturas, documentos de viaje, otros-:
- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales, básicos y habituales, de las actividades básicas de la asistencia a la dirección y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características básicas.
- Extraer, con precisión, detalles específicos -nombres, horas, fechas, cantidades, precios, características técnicas u otras- de fuentes y textos diversos relacionados con la organización de viajes o eventos.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir y sintetizar el mensaje de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos profesionales relacionados con la asistencia a la dirección -normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos- traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección, utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con las pautas de cortesía asociadas.
CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada, de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas:
- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas -comunicación, anulación, aplazamiento u otras- de forma precisa, clara y detallada, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos- celebración de reuniones, direcciones, transportes u otros-.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar con corrección las actitudes, y elementos del lenguaje de persuasión.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de aspectos de una organización tipo, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales -gráficos, diapositivas, vídeos, otros-:
- Presentar el asunto propuesto -actividad, productos o servicios, organigrama, promociones, folletos u otros aspectos de la organización- de forma clara y

cve: BOE-A-2009-15054

detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de la asistencia a la dirección, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

CE3.4 Realizar grabaciones de voz inteligibles telefónica o telemáticamente para su incorporación en presentaciones u otros elementos de comunicación.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso general en la documentación propia de las actividades de asistencia a la dirección -correspondencia convencional y electrónica, convocatorias y actas de reuniones, billetes, reservas, presupuestos, facturas u otros-.

CE4.3 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:
- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud -demanda de información, ofertas de productos/ servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras- adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios -convocatorias, actas, saludas, cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, otros- de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Tomar notas de una conversación o reunión y elaborar un breve resumen.
- Redactar un texto breve -carta, fax, nota, correo electrónico- para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, de actividades habituales de la asistencia a la dirección -redacción de correspondencia habitual,

cve: BOE-A-2009-15054

rellenado de documentación generada en reuniones, documentación en la organización de viajes y eventos, otras-:

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

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.

C5: Mantener conversaciones del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera distinta del inglés, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y claridad en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.

CE5.5 En una simulación convenientemente caracterizada de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades de asistencia a la dirección -gestión de citas, comunicaciones de información básica referente a viajes, reuniones, alojamientos u otros eventos profesionales-, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.

cve: BOE-A-2009-15054

- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y fiable en la justificación de ausencias, aceptación o rechazo de acuerdos u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos; o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

CE5.7 En una conversación con distintos participantes, o debate simulado, en los que se propone un asunto relacionado con las actividades de la asistencia a la dirección -gestión de las comunicaciones en una organización, organización de viajes o eventos u otros-:

- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Participar de forma activa en las discusiones entabladas con iniciativa.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar y defender sus ideas u opiniones, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias, y proponiendo las ventajas e inconvenientes de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada, de organización de estancias de carácter profesional en un país de lengua extranjera, organizar dicha estancia teniendo en cuenta:

- Las costumbres horarias.
- Los hábitos profesionales.
- Las normas de protocolo que rigen en dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al desarrollo de la actividad profesional -comidas, *cocktails*, cenas, visitas turísticas u otras-:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones socio-profesionales.

**Contenidos**

1. **Revisión morfológica, sintáctica y fonética de la lengua extranjera distinta del inglés.**

cve: BOE-A-2009-15054

2. **Toma de contacto socio-profesional en una lengua extranjera distinta del inglés**
   - Valoración del contexto comunicativo en las secretarías de dirección.
   - Presentación, saludos e identificación de los interlocutores.
     - Fórmulas internacionales.
     - Vocabulario propio del campo profesional del ámbito de la asistencia a la dirección. Expresiones y léxico de atención al público.
     - Expresiones de cortesía y agradecimiento.
     - Entregas y peticiones de ayuda e instrucciones.
     - Felicitaciones y deseos.
     - Información y propuestas.
     - Frases de bienvenida y despedida.
     - Frases de duda y disculpa. Pedir aclaraciones.
     - Días de la semana. Meses del año.
     - Fechas (diferentes formas de expresarlas).
     - Horas (diferentes formas de expresarlas).
     - Horarios de espectáculos y expresiones relacionadas.
     - En el hotel.
     - Las comidas.
     - Salidas y llegadas de medios de transporte.
     - Expresiones de tiempo.
     - Precios y medidas.
     - Giros comerciales.
     - Ofertas-pedido .Vocabulario relevante relativo a ofertas y pedidos.
     - Condiciones de venta. Vocabulario relevante relativo a las condiciones de venta.
     - Plazos de pago.
     - Reclamaciones.
     - Embalaje y transporte.
     - Informaciones del producto.
   - La toma de notas en conversaciones.
     - Interpretación y síntesis.
   - Recepción y transmisión de mensajes.
     - Adecuación del lenguaje no verbal.
   - Elaboración de material audiovisual:
     - Promocional.
     - Dossier informativo.
     - Otros.
   - La escucha de grabaciones de voz, vídeo, programas de radio y televisión.
     - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).
     - Técnicas para realizar traducciones e interpretar las conversaciones sintetizando las ideas principales.
   - La realización de grabaciones de voz para su incorporación en presentaciones.
     - Problemática (ruidos, ritmo, pronunciación, entonación).

3. **Organización habitual del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés**
   - Recepción y atención de visitas en la empresa.
     - Saludo, presentación y despedida.
   - Intercambio de información presencial en la recepción y atención de clientes internos y externos:
     - Preguntas y respuestas.
     - Sugerencias.
     - Consejos y recomendaciones.

cve: BOE-A-2009-15054

- Ofrecimientos.
- Peticiones.

- Conversaciones:
  - Conversaciones informales con clientes.
  - Conversaciones formales con clientes externos e internos -reformulación de acuerdos, desacuerdos, compromisos adquiridos, solicitud de aclaraciones-.
- Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma oral:
  - Adaptación al interlocutor.
  - Uso adecuado de los turnos de palabra.
  - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.
  - Intenciones y preferencias.
  - Formulación de disculpas en situaciones delicadas.
- Convenciones y pautas de cortesía, usados en la comunicación telefónica o telemática.
  - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con saludos, despedidas, tratamientos de cortesía, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Normas de protocolo y cortesía.
  - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.
  - Costumbres, usos, valores, creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera.
  - Convenciones y pautas de cortesía a la hora de organizar estancias y eventos teniendo en cuenta las costumbres horarias, hábitos profesionales e indumentaria.

4. **Comunicaciones escritas habituales del trabajo de secretariado en una lengua extranjera distinta del inglés**
   - Técnicas y normas gramaticales:
     - Corrección léxica, ortográfica, gramatical o sintáctica, signos de puntuación, aplicación de siglas y abreviaturas.
     - Estructuras habituales.
     - Textos formales e informales.
   - Redacción e interpretación de textos sencillos y formalización de documentos rutinarios en distintos soportes:
     - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, 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-.
   - Redacción y traducción de informes socio-profesionales extensos -informe, dossier, acta, memoria, resumen de prensa-.
   - Concierto, aplazamiento y anulación de citas de forma escrita:
     - Adaptación al interlocutor.
     - Expresión de disculpas por retrasos y ausencias.

cve: BOE-A-2009-15054

- Intenciones y preferencias.
- Formulación de disculpas en situaciones delicadas.

- Interpretación y rellenado de documentos para las reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración en todo tipo de soporte.
- Presentación de anotaciones de discursos profesionales extensos y no complejos.
- La correspondencia electrónica y faxes.
  - Formatos de redacción en diferentes países.

5. **Comunicaciones orales habituales en la gestión de viajes, alojamiento y servicios de restauración en una lengua extranjera distinta del inglés**
   - Búsqueda y recopilación de información socio-profesional relacionada.
   - Intercambio de información oral o telefónica en la formalización de reservas de transporte, alojamiento y servicios de restauración:
     - Estructuración del discurso.
     - Preguntas.
     - Respuestas.
     - Actitudes básicas.
   - Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera distinta del inglés de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socio-profesionales.
   - Aplicación de estrategias de verificación:
     - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
     - Confirmación de significados.
     - Reformulación de una comunicación.
   - Interpretación de facturas de hoteles, transportes, restaurantes u otros.
   - Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la contratación, intención y preferencia y sus consiguientes aspectos fonológicos.
   - Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, usadas en la gestión de viajes y reservas.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

| Módulo formativo | Número de horas totales del módulo | Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia |
|---|---|---|
| Módulo formativo - MF0985_2 | 80 | 60 |

**Criterios de acceso para los alumnos**

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Comunicación en lengua extranjera distinta al inglés.- Nivel B1.Usuario Independiente Umbral (equivalente a un nivel intermedio) según el Marco Común Europeo de Referencia.
- Competencia digital.

cve: BOE-A-2009-15054

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**

**Código:** MP0076

**Duración:** 80 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Administrar y gestionar con autonomía 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.

CE1.4 Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

CE1.5 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos

CE1.6 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

CE1.7 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

C2: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

CE 2.1 Participar en los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas en procesos de organización de agenda.

CE 2.2 Contribuir a aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.

CE 2.3 Determinar y ayudar a cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

CE 2.4 Participar en la organización de reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.

CE 2.5 Colaborar en la organización de viajes nacionales e internacionales realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

CE 2.6 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

CE 2.7 Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

C3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos

CE3.1 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.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.2 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.
CE3.3 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.
CE3.4 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.
CE3.5 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
CE3.6 Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
CE3.7 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

C4: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección
CE4.1 Obtener e interpretar la información de todo tipo de discursos orales relacionados
con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección en inglés estándar, emitidos de
forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos
ruidos ni distorsiones.
CE4.2 Interpretar la documentación e información profesional, extensa y compleja, relativa a las actividades de asistencia a la dirección en inglés, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o generando documentos con traducciones exactas.
CE4.3 Expresarse oralmente en inglés con fluidez en situaciones tipo del ámbito profesional y social de asistencia a la dirección, según las normas de cortesía adecuadas, asegurando la perfecta transmisión de la información emitida y, demostrando flexibilidad, eficacia y espontaneidad en la utilización del lenguaje.
CE4.4 Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios relacionados con las actividades de la asistencia a la dirección en inglés, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, y utilizando la lengua de forma flexible y eficaz.
CE4.5 Interactuar oralmente en inglés, con uno o más interlocutores, de forma fluida en transmisión de la información y, demostrando flexibilidad y espontaneidad en la utilización del lenguaje.
CE4.6 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
CE4.7 Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

C5: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección
CE5.1 Comprender la información en una lengua extranjera estándar distinta del inglés, relacionada con las gestiones tipo de la asistencia a la dirección y transmitida a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas
CE5.2 Interpretar la documentación profesional relacionada con las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de carácter sencillo, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

cve: BOE-A-2009-15054

CE5.3 Expresarse oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección, utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.
CE5.4 Redactar y/o cumplimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades de asistencia a la dirección, en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.
CE5.5 Mantener conversaciones del ámbito social y profesional de la asistencia a la dirección en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera distinta del inglés, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.
CE5.6 Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.
CE5.7 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.
CE5.8 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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.

C7: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.
CE7.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
CE7.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
CE7.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
CE7.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
CE7.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
CE7.6 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, adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas. Tanto en situaciones formales como informales.
   - Atención a clientes externos e internos de la organización.
   - Recepción de las visitas.
   - Comunicación escrita en todos los formatos utilizados por la empresa.
   - Recepción y despacho de la correspondencia de la dirección.
   - Atención de una posible reclamación, tanto verbal como escrita.

cve: BOE-A-2009-15054

- Atención de llamadas telefónicas adecuadamente identificando al interlocutor, el mensaje y dando respuesta al mismo, mediante filtrado, desvío a otra persona o solución de la demanda de información.
- Resolución de posibles conflictos en el ámbito de la organización.

2. **Gestión de agendas, reuniones, viajes y eventos**
   - Gestión del tiempo, según las tareas a realizar, el horario y los descansos habituales de la empresa.
   - Gestión de la agenda personal, y si es posible la del directivo.
   - Archivo de la documentación con la que se trabaja en la empresa, según soportes y criterios establecidos.
   - Llevar a cabo las negociaciones para la organización de reuniones y contrataciones de eventos.
   - Organización de reuniones.
   - Organización de eventos diversos propios de una organización empresarial.
   - Organización de viajes nacionales e internacionales.

3. **Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.**
   - Realización de búsquedas de información, -Internet, archivos, prensa- e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
   - Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
   - Mantenimiento de la seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.

4. **Comunicación por medio del inglés en todas las tareas de asistencia a la dirección.**
   - Traducción e interpretación de textos en inglés.
   - Comunicación telefónica y telemática en lengua inglesa.
   - Recepción de visitas en inglés, y organización de reuniones y eventos donde se utilice la lengua inglesa, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
   - Elaboración de escritos en lengua inglesa, habituales y usados en la empresa.

5. **Comunicación por medio de otra lengua extranjera, distinta del inglés en todas las tareas de asistencia a la dirección.**
   - Traducción e interpretación de textos en la lengua extranjera.
   - Comunicación telefónica y telemática en la otra lengua extranjera.
   - Recepción de visitas en una lengua extranjera, y organización de reuniones y eventos donde se utilice este idioma, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
   - Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.

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-2009-15054

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

| Módulos Formativo | Titulación requerida | Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia |
|---|---|---|
| MF0982_3 | Licenciado.<br>Diplomado. | 2 años |
| M0983_3 | Licenciado.<br>Diplomado. | 2 años |
| MF0986_3 | Licenciado.<br>Diplomado. | 2 años |
| MF0984_3 | Profesorado español:<br>Licenciado en Filología de la Lengua Inglesa<br>Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística.<br>Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en inglés de la Escuela Oficial de Idiomas<br>Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del inglés junto con los estudios complementarios citados en el apartado anterior.<br>Mínimo titulación de grado superior y/o alguno de los siguientes diplomas o similar: Cambridge Profiency Diploma , Diploma Oxford Certificate of English, Nivel C2<br>Profesorado nativo en lengua inglesa:<br>Mínimo titulación universitaria de su país de origen reconocida, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso. | 2 años |
| MF0985_2 | Profesorado español:<br>Licenciado en: Filología de la Lengua Extranjera correspondiente.<br>Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística.<br>Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas.<br>Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios citados y/o alguno de los diplomas que así lo certifiquen. Nivel C2.<br>Profesorado nativo en la lengua del módulo:<br>Mínimo titulación universitaria de su país de origen reconocida, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso. | 1 año |

## 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 |
| Aula de idiomas | 45 | 60 |

| Espacio Formativo | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Aula de gestión | X | X | X | | |
| Aula de idiomas | | | | X | X |

cve: BOE-A-2009-15054

| Espacio Formativo | Equipamiento |
|---|---|
| Aula de gestión | Equipos audiovisuales<br>PCS instalados en red, cañón de proyección e *Internet*<br>Software específico de la especialidad<br>Pizarras para escribir con rotulador<br>Rotafolios<br>Material de aula<br>Mesa y silla para formador<br>Mesas y sillas para alumnos |
| Aula de idiomas | Equipos audiovisuales<br>1 proyector<br>Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma<br>Reproductores y grabadores de sonido.<br>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.

cve: BOE-A-2009-15054