



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0222\_2: Facilitar al usuario la utilización de paquetes informáticos de propósito general y aplicaciones específicas”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS**

**Código: IFC078\_2**

**NIVEL: 2**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0222\_2: Facilitar al usuario la utilización de paquetes informáticos de propósito general y aplicaciones específicas.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la atención y formación al usuario de ofimática, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



## **1. Facilitar a los usuarios la explotación de los paquetes informáticos mediante la capacitación para su utilización.**

- 1.1. Las nuevas aplicaciones o versiones instaladas se muestran a los usuarios, explicando las diferencias para garantizar una transición eficaz.
- 1.2. Las instrucciones de explotación de la aplicación o nueva versión instalada se elaboran facilitando la comprensión de las mismas a los usuarios.
- 1.3. Las utilidades tales como antivirus, programas de compresión y otros se explican a los usuarios de forma que no haya dudas en su manejo.
- 1.4. La aplicación de políticas de seguridad tales como la de realización de copias de seguridad, de protección de carpetas y uso de carpetas compartidas entre otras se explican a los usuarios de forma que no haya dudas de utilización.
- 1.5. Las aplicaciones que permiten navegar por páginas web, comunicarse en una conferencia o descargar ficheros entre otras se explican a los usuarios de manera que comprendan sus principales ventajas y puedan realizar su trabajo de manera eficiente.

## **2. Facilitar a los usuarios la explotación de los paquetes informáticos mediante la elaboración directa de trabajos.**

- 2.1. Las plantillas de documentos se elaboran según las instrucciones recibidas, poniéndose a disposición de los usuarios de forma que su acceso se conozca y sea fácil y cómodo.
- 2.2. Las operaciones de importación/exportación de datos entre aplicaciones se realizan asegurando su integridad.
- 2.3. Las imágenes y gráficos que se necesitan en la elaboración de documentos se elaboran mediante programas sencillos de creación y/o edición de imágenes.
- 2.4. Los documentos, hojas de cálculo y presentaciones elaborados por los usuarios se adaptan, si es necesario, a los modelos corporativos.
- 2.5. Los documentos elaborados siguiendo el modelo corporativo se archivan para su posterior uso o consulta, en el repositorio de archivos digitales siguiendo los procedimientos establecidos.

### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0222\_2: Facilitar al usuario la utilización de paquetes informáticos de propósito general y aplicaciones específicas**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:



## **1. Instrucción en el uso de utilidades informáticas.**

- Compresión de archivos.
- Utilización de antivirus.
- Realización de copias de seguridad de usuario.

## **2. Procesadores de texto.**

- Ficheros de documentos. Almacenamiento.
- Formato de caracteres, párrafos, páginas.
- Diseño de documentos: esquemas, viñetas y listas numeradas; columnas; documentos maestros y subdocumentos; plantillas, estilos; tablas de contenido, índices; numeración de páginas.
- Tablas y funciones asociadas.
- Imágenes y funciones asociadas.
- Corrector ortográfico y sinónimos.
- Impresión de documentos, y funciones asociadas.
- Protección de documentos.
- Combinación de correspondencia.
- Métodos de tecla abreviada.
- Macros.
- Gestión de versiones, cambios, comentarios y revisiones.
- Trabajo colaborativo con documentos.
- Configuración de la aplicación de procesamiento de textos.

## **3. Hojas de cálculo.**

- Ficheros de datos. Almacenamiento. Importación y exportación de documentos.
- Formato de la hoja de cálculo, celdas y textos.
- Tipos de datos y presentación asociada a cada uno.
- Fórmulas y relaciones entre celdas.
- Rangos y operaciones derivadas.
- Formatos condicionales.
- Celdas: selección, desplazamiento en la hoja, copiado y pegado de datos, búsqueda y reemplazado.
- Inmovilizado y protección de celdas.
- Agrupación de celdas y esquemas.
- Filtros automáticos y de usuario y ordenación de datos.
- Funciones de rastreo de errores en la aplicación.
- Generación de gráficos y mapas e inclusión de imágenes externas.
- Uso de métodos de tecla abreviada.
- Gestión de versiones, cambios, comentarios y revisiones.
- Generación de funciones de usuario.
- Generación de plantillas.
- Impresión: rangos, formato, cabeceras y pies, saltos de página, entre otros.
- Trabajo colaborativo con hojas de cálculo.
- Configuración de la aplicación de hojas de cálculo.



#### **4. Aplicaciones para la realización de presentaciones.**

- Ficheros de presentaciones. Almacenamiento.
- Elementos de la presentación: diapositivas y en ella cuadros de textos, tablas, organigramas y gráficos.
- Elementos de la presentación: selección, desplazamiento, copiado y pegado, búsqueda y reemplazado.
- Plantillas y patrones.
- Textos: tipos, formas y colores; interlineado, alineación, sangrías, tabulaciones, justificaciones, y otros.
- Gráficos y animaciones.
- Estilos, tramas de relleno, bordes, texturas, degradados, sombreados, efectos 3D, entre otros.
- Transición entre diapositivas.
- Conexión a un proyector y configuración.
- Impresión de presentaciones.
- Realización de presentaciones online.
- Configuración de la aplicación de realización de presentaciones.

#### **5. Bases de datos ofimáticas.**

- Utilización de asistentes para la creación de tablas, consultas e informes.
- Inserción, modificación y eliminación de datos.
- Diseño y modificación de informes con bases de datos.

#### **6. Aplicaciones para la creación y edición de gráficos.**

- Formas de representación de gráficos (mapas de bit, vectoriales).
- Formatos usados para representación de gráficos.
- Resolución y calidad de gráficos. Formatos comprimidos. Pérdidas de calidad en la compresión.
- Cámaras digitales. Obtención de fotos con cámaras digitales. Copia de las fotos al equipo informático.
- Brillo contraste, gamma y filtros asociados a imágenes.
- Organización de un catálogo de imágenes.
- Impresión de gráficos.
- Aplicaciones de elaboración de gráficos: Líneas, figuras geométricas sencillas, imágenes de librería y fotos, texto, conexión y alineación de figuras, giros, agrupaciones, entre otros.
- Aplicaciones de edición de imágenes: recortado de las zonas de interés o desechables; brillo, contraste y gamma; perfilado, suavizado de líneas, retoques de color, difuminado, y otros.
- Importación y exportación de gráficos a diferentes formatos.
- Uso de los gráficos en el resto de aplicaciones ofimáticas.

#### **7. Aplicaciones de comunicación.**

- Utilización y configuración del navegador.
- El correo electrónico: remitente, destinatario (con copia, con copia oculta), asunto, texto del mensaje y datos adjuntos.
- Formato de correo, plantillas y firmas corporativas.
- Programas de cifrado de correos (PGP). Instalación y envío de correos cifrados.



- Instalación y uso de certificados de firma electrónica.
- Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.
- Foros de noticias 'news': configuración, uso y sincronización de mensajes.
- Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo 'smartphone'. Instalación, uso y sincronización.
- Gestión de la libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correo: organización en carpetas: importar, exportar, borrar mensajes antiguos guardando copias de seguridad, configuración del correo de entrada, protección de correos no deseados 'spam'.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos, tareas, notas, organizar reuniones, ver disponibilidad del asistente.
- Aplicaciones de videoconferencia y transferencia de archivos.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar capacidad de comunicación y empatía con los clientes y usuarios finales de sus trabajos.
- Adoptar actitudes posturales adecuadas en el entorno de trabajo.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.



Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC0222\_2: Facilitar al usuario la utilización de paquetes informáticos de propósito general y aplicaciones específicas, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para facilitar al usuario la utilización de paquetes informáticos de propósito general y aplicaciones específicas. Partiendo de los documentos colaborativos que utiliza una empresa la persona candidata deberá analizar las aplicaciones necesarias para realizarlos, crear las plantillas necesarias con vínculos entre aplicaciones para facilitar la elaboración de los documentos, guardar dichas plantillas en una ubicación a su elección teniendo en cuenta los privilegios de los usuarios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar plantillas a partir de los documentos colaborativos de la empresa.
2. Ubicar la documentación de la empresa en el servidor de ficheros.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de un puesto informático de usuario incluido en un sistema informático configurado de modo que permita el correcto desarrollo de la situación profesional de evaluación.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.



## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

| <b>Criterios de mérito</b>                                                                     | <b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Ajuste de las plantillas realizadas a los documentos colaborativos de los que se parte.</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de plantillas de texto y de cálculo.</li><li>- Realización de combinación de correspondencia.</li><li>- Realización de vinculación e incrustación de multimedia.</li><li>- Grado de similitud con los documentos colaborativos de los que se parte.</li><li>- Grado de habilidad comunicativas del candidato</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>                                                                                                                                        |
| <i>Facilidad de acceso a los documentos.</i>                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los nombres de los documentos de acuerdo con criterios de gestión de configuración.</li><li>- Las políticas de control de acceso a los documentos por parte de los usuarios se ajustan a los requerimientos definidos.</li><li>- Utilización de técnicas de acceso rápido a los contenedores de los documentos más utilizados.</li><li>- Almacenamiento de los documentos en el servidor de ficheros ordenadamente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p> |

## Escala A

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <i>Las plantillas creadas reproducen el estilo corporativo de la documentación empresarial de la que se parte. Dichas plantillas incluyen en los documentos como mínimo el logotipo y datos de la empresa, tablas, objetos multimedia y gráficos, correspondencia con una pequeña base de datos, así como vinculación con hojas de cálculo y formularios. Dichas plantillas son expuestas de forma clara, concisa y ordenada.</i> |
| 4 | <b><i>Las plantillas creadas reproducen en su mayoría la documentación colaborativa de la que se parte. Dichas plantillas incluyen en los documentos como mínimo el logotipo y datos de la empresa, tablas, objetos multimedia y gráficos, correspondencia con una pequeña base de datos, así como vinculación con hojas de cálculo y formularios. Dichas plantillas son expuestas de forma clara, concisa y ordenada.</i></b>    |
| 3 | <i>Algunas plantillas creadas no reproducen la documentación colaborativa de la que se parte o no son expuestas de forma suficientemente clara, concisa u ordenadas. Dichas plantillas no incluyen algunos de los siguientes elementos: hojas de cálculo, documentos de texto que combinan correspondencia con una pequeña base de datos, documentos de texto que incluyen objetos multimedia y formularios.</i>                  |
| 2 | <i>La mayoría de las plantillas creadas no reproducen la documentación colaborativa de la que se parte o no son expuestas de forma clara, concisa u ordenadas. Dichas plantillas no incluyen los siguientes elementos: hojas de cálculo, documentos de texto que combinan correspondencia con una pequeña base de datos, documentos de texto que incluyen objetos multimedia y formularios.</i>                                   |
| 1 | <i>Las plantillas creadas no reproducen la documentación colaborativa de la que se parte o no se demuestran habilidades explicativas.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

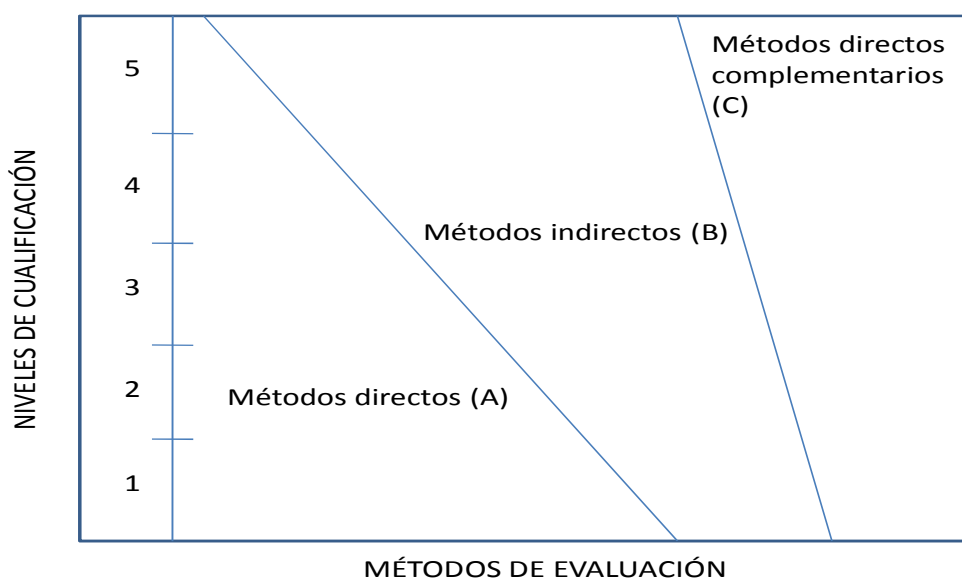
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la atención y formación al usuario de ofimática, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características y dado, que en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada



mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- h) Para la realización de la SPE se recomienda simular durante un tiempo determinado la formación al usuario tanto en aplicaciones ofimáticas y utilidades como en asesoramiento en la aplicación de políticas de seguridad. La formación tendrá como base el manual de explotación.
- i) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con formatos no estándares de documentos, diferentes estándares de aplicaciones ofimáticas y diversas ubicaciones de ficheros con diferentes permisos de usuario, a lo largo de las actividades, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- j) Para la realización de la SPE se recomienda que se proporcione unas instrucciones de trabajo que incluyan indicaciones relativas a la política de seguridad de la empresa, así como un conjunto de documentación colaborativa de empresa para elaborar que contenga como mínimo texto, logotipos, hojas de cálculo y gráficos.