

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

| | |
|-----------------------|---------------------------------|
| Familia Profesional: | Administración y Gestión |
| Nivel: | 1 |
| Código: | ADG305_1 |
| Estado: | BOE |
| Publicación: | RD 914/2024 |
| Referencia Normativa: | RD 107/2008 |

Competencia general

Efectuar operaciones auxiliares administrativas y de gestión, distribuyendo, reproduciendo y transmitiendo la información y documentación requeridas en las tareas, internas y externas, así como realizar trámites auxiliares de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Unidades de competencia

UC0969_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas

UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa

UC0971_1: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área administrativa y/o servicios generales, o en un servicio de recepción, registro, atención al público o clientela, atención de reclamaciones o atención post venta, dedicado a la gestión administrativa, en entidades de naturaleza pública y privada, en empresas grandes, medianas y pequeñas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica o en organizaciones sin ánimo de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Cajeros y taquilleros
- Auxiliares de archivos
- Clasificadores y/o repartidores de correspondencia
- Auxiliares de control e información
- Recepcionistas telefonistas administrativos
- Ordenanzas

Formación Asociada (390 horas)

Módulos Formativos

MF0969_1: Operaciones auxiliares administrativas (150 horas)

MF0970_1: Operaciones auxiliares de comunicación (120 horas)

MF0971_1: OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Realizar operaciones auxiliares administrativas

Nivel: 1
Código: UC0969_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Registrar las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellos asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información completa para ofrecer un servicio de calidad.

CR1.1 Los departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a los mismos, sus cargos y responsabilidades se identifican a través del organigrama de la organización, contrastando la vigencia del mismo y utilizando las aplicaciones informáticas.

CR1.2 La ubicación física de los departamentos o áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, web, entre otras, se actualizan en los registros de la estructura organizativa (organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos, entre otros), identificándolas y registrando los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas.

CR1.3 Los elementos (recursos, herramientas y componentes) de información y comunicación (folletos, revistas internas o externas, publicaciones, web, redes sociales, entre otras) se mantienen en el área de trabajo, en condiciones de orden y actualización, expurgando, digitalizando o archivando aquellos que han quedado obsoletos, de acuerdo con el protocolo de la organización.

RP2: Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel, interna y externa, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización a fin de distribuirla a los destinatarios.

CR2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel (burofax, correo convencional, correo certificado, correo con acuse de recibo, entre otros) se manejan, solicitando o cumplimentando los justificantes de envío preceptivos para su registro.

CR2.2 La correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida se registran, conforme a las normas internas, a través de los medios en soporte papel o informáticos designados por la organización.

CR2.3 La correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida, se organizan, clasificándolas según los criterios fijados (normal, urgente, certificados, entre otros), generando las reproducciones, devoluciones y/o consultas.

CR2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares solicitados, cumpliendo los criterios de economía y sostenibilidad en el uso del papel.

CR2.5 Los datos identificativos de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, entre otros) se comprueban, cotejándolos con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, adaptando el formato de envío (doblados, ensobrados, sellados, entre otros).

CR2.6 El embalado y/o empaquetado se efectúa, seleccionando los materiales según el tipo de producto, asegurando su protección física y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa aplicable sobre envíos y paquetería.

CR2.7 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización se efectúan, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por la organización.

CR2.8 El registro, la distribución y la manipulación de la información se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

RP3: Apoyar a la gestión de la correspondencia digital, interna y externa, identificando a los interesados en la información que contienen y archivándola, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.

CR3.1 Los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital (correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, foros, redes sociales, entre otras) se manejan, registrando la información que contienen y derivándolos a la persona responsable de su recepción.

CR3.2 Los mensajes recibidos se archivan, de manera ordenada y en función de su importancia, clasificándose en carpetas y subcarpetas.

CR3.3 Los interesados en la información contenida en los mensajes se identifican, de cara a reenvíos o respuestas, así como puestos en copia, facilitando el seguimiento de los mismos.

CR3.4 Los archivos adjuntos se guardan en el dispositivo informático, en la red, en el servidor o en la nube, entre otros, localizando las carpetas contenedoras y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la organización.

CR3.5 Las herramientas complementarias de gestión de mensajes (de seguimiento, programadores, creación de listas de contacto, entre otras) se manejan, clasificando los mensajes y contactos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

CR3.6 Las copias de seguridad se ejecutan, verificando su ubicación y archivo, con la periodicidad establecida por la organización.

CR3.7 La información contenida en los mensajes se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y seguridad y confidencialidad de información.

RP4: Registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, ajustándose a las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, cotejándolos cuando así lo estimen las normas de la organización, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.

CR4.1 Los datos relativos a ficheros de clientela, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales se actualizan, a través de las aplicaciones informáticas de uso por la organización.

CR4.2 Los pedidos se registran, a través de los medios existentes (manuales o informáticos), de acuerdo a los plazos y las especificaciones establecidas y la normativa aplicable sobre datos personales.

CR4.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, entre otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están registrados en los ficheros en soporte papel o informático, comunicando al responsable, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados, efectuando el seguimiento de los mismos.

CR4.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas (hojas de cálculo, sistemas de gestión, entre otras), con los que los originan, comprobando la corrección de los datos, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

RP5: Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.

CR5.1 Las instrucciones recibidas se aplican, solicitando aclaraciones hasta su comprensión.

CR5.2 Los cobros frente a terceros se gestionan, comprobando los datos como la razón social, el motivo, el importe u otros aspectos de los mismos (NIF, domicilio, observaciones, entre otros), manejando el TPV (Terminal Punto de Venta) y las aplicaciones de banca digital en las operaciones efectuadas (tarjeta bancaria, transferencias inmediatas, entre otras).

CR5.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona pagadora, comprobando que el importe y los datos de cobro coinciden con los documentos.

CR5.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad estimada y que cumplen con la normativa aplicable fiscal y mercantil, procediéndose a la devolución del cambio.

CR5.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se cumplimentan, presentándolos para su cobro.

CR5.6 Los pagos frente a la clientela (personas físicas o jurídicas) se efectúan, según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos por la organización.

CR5.7 Los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona designada por la organización.

CR5.8 El saldo final generado por las operaciones de cobro y pago se comprueba, verificando que se ajusta a los justificantes de las operaciones realizadas, efectuando el arqueo de caja y actuando de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad establecidos por la organización.

RP6: Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.

CR6.1 Los recursos o materiales de la oficina se comprueban, verificando su existencia en las cantidades y condiciones estimadas por la organización y actualizando el inventario.

CR6.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos se ejecutan, de acuerdo con los procedimientos o normas internas, revisando su funcionamiento.

CR6.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR6.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan, con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas.

CR6.5 Los pedidos se efectúan, en función de las necesidades y plazos de entrega e informando previamente al superior jerárquico para su aprobación.

CR6.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas, a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores, entre otros.

CR6.7 La información relativa al stock (número de unidades, precios, nuevos materiales, entre otras) para la gestión del aprovisionamiento se transmite al responsable, a través de los canales habilitados por la organización.

CR6.8 Los materiales de los pedidos realizados se comprueban en su recepción, verificando que se ajustan a la cantidad y calidad estimada en la hoja de pedido, y que está presente en la documentación acreditativa de recepción, devolviendo las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con los procedimientos y normas internas e informando previamente al superior jerárquico.

RP7: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

CR7.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados y anotando las especificaciones dadas.

CR7.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, incentivando la actitud positiva, la iniciativa, la mejora, la superación y el dinamismo ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.

CR7.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo se utilizan, proporcionando el cuidado estipulado y comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas, reponiendo dicho material.

CR7.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR7.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.

CR7.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican, proponiéndoselas al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Registro de información actualizada de la organización. Apoyo en la gestión de la correspondencia en soporte papel interna y externa y de la paquetería enviada y recibida. Apoyo a la gestión de la correspondencia digital. Registro de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización. Actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, proveedores u otros agentes, efectuadas. Organización de los recursos materiales del servicio u oficina. Integración de la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normativa y formularios SEPA ("Single Euro Payments Area", Zona Única de Pagos Euro). Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina, u otros. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa

Nivel: 1
Código: UC0970_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos.

CR1.1 Las instrucciones recibidas se ejecutan, solicitando las aclaraciones hasta su comprensión.

CR1.2 Las plantillas de los documentos de información se seleccionan, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo, ubicación del mismo y el medio de transmisión de la información (tablón, mensajería instantánea, chat, correo electrónico, entre otros).

CR1.3 Los documentos internos y rutinarios se confeccionan, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo los modelos establecidos por la organización.

CR1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior para su visto bueno, cumpliendo el plazo y la forma establecidos en la organización, de acuerdo con las normas y usos internos, exponiéndose al público o difundiéndolos a través de los canales designados para ello.

RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas, aplicando criterios de asertividad y empatía, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

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

CR2.2 La comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, en actuaciones profesionales se efectúa, aplicando criterios de claridad, asertividad.

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

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

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

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

RP3: Efectuar presencialmente el proceso de comunicación, transmitiendo y/o recibiendo la información operativa y rutinaria de los interlocutores de la organización, con claridad, mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se efectúa con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización, la escucha atenta y efectiva, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR3.2 La presentación ante los interlocutores externos (clientela, proveedores u otros agentes), se efectúa, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.3 Los datos identificativos de los interlocutores se registran en los documentos de control, solicitando y comprobando los documentos acreditativos establecidos por las normas internas de la organización, aplicando las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.

CR3.4 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios asignados (agenda electrónica, libros de notas, entre otros), con claridad, asegurando la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas del guion establecido por la organización para la transmisión de los mensajes a los destinatarios.

CR3.5 Los mensajes se transmiten, con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR3.6 La información solicitada o complementaria no disponible, de la que se tienen dudas o que sobrepasan su ámbito de actuación se trasladan, hacia las personas responsables dentro de la organización.

CR3.7 Las respuestas negativas se expresan, de forma asertiva, clara y concisa, explicándolas con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR3.8 La calidad del servicio propio prestado a la clientela se controla, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

RP4: Efectuar el proceso de recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas (videollamadas, mensajería instantánea, chat, redes sociales, entre otras) de clientela o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y manejando los equipos de comunicación.

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

CR4.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se identifican, atendiendo a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, entre otros).

CR4.3 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se transfieren, a través de los recursos o equipos de comunicación hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Confeción de notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios derivados del proceso de comunicación. Mantenimiento de comunicaciones interpersonales efectivas. Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria efectuada. Recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas efectuada.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1
Código: UC0971_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otros) se revisan con regularidad, comprobando todos los indicadores de mantenimiento y funcionamiento e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, otros), limpiando los cristales o lentes y otros elementos (bandejas de papel, almacenamiento, compuertas, entre otros) y siguiendo las indicaciones de los manuales de mantenimiento.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan, con tiempo suficiente, reciclando los envases en contenedores de clasificación de residuos, a través de los procedimientos y tiempos establecidos en la organización.

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

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

CR1.6 Los fallos en los equipos cuya solución sobrepasa su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, registrando dichas incidencias en el soporte de registro (registro de incidencias, aviso de fallos, entre otros) a fin de facilitar dicha información a los departamentos responsables, y verificando su solución.

RP2: Archivar la documentación, en soporte papel o digital, codificándola según los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita el acceso a la misma.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona, en función de la frecuencia de consulta o utilización.

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

CR2.3 Los documentos en soporte papel seleccionados para su conservación en formato digital se escanean, asignado la codificación y nombre del archivo, guardándolos en la ubicación de destino y expurgando los documentos en soporte papel.

CR2.4 Los documentos se ordenan, aplicando el criterio de clasificación establecido por la organización e introduciendo la codificación y el orden.

CR2.5 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.6 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen, de acuerdo con los procedimientos e indicadores establecidos por la organización.

CR2.7 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se efectúa, cumpliendo los procedimientos o normas internas establecidas por la organización (acceso a la documentación según tipo de personal, protección de datos, documentos históricos, documentación legal de constitución, entre otros).

CR2.8 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP3: Traspasar los documentos archivados en soporte papel o digital de acuerdo con las normas, plazos y las instrucciones recibidas, expurgando los documentos designados para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

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

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan, de acuerdo con el tipo de información que contienen (confidencial, oficial, entre otras).

CR3.3 Los documentos en soporte papel o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos según el tipo de soporte de la información, de acuerdo con el tipo de información que contienen, siguiendo las instrucciones y plazos recibidos por la organización y reciclando los residuos en los contenedores de clasificación.

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

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, de acuerdo con la normativa aplicable de tratamiento de la información.

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

RP4: Recuperar información, actualizándola y utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas en la organización y a las instrucciones recibidas, para consultar y facilitar, bajo solicitud, información almacenada.

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

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se ejecutan, aplicando criterios de búsqueda, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar, empleando informes para la presentación de la misma.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos se activan, una vez finalizada la ejecución de las operaciones, a través de las herramientas asignadas al usuario.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se ejecutan, registrando o introduciendo datos, aplicando las acciones de eliminación en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen, a través de las herramientas del sistema de gestión de bases de datos, observando los niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y

aquellos otros establecidos por la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con seguridad.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP5: Obtener las copias de los documentos de trabajo en soporte papel o digital, en la cantidad y calidad solicitadas, en función de las características del propio documento, de acuerdo a las instrucciones recibidas y aplicando las normas de protección medioambiental.

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

CR5.2 Los medios de reprografía existentes (fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, entre otros) se manejan, siguiendo las instrucciones de los manuales de uso.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato (ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, entre otros), orden, número y plazo solicitados, aplicando criterios de sostenibilidad (evitar copias innecesarias, ajuste de calidad de impresión, entre otros).

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se aplican, usando los Equipos de Protección de Individual (EPI) y mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Efectuar labores de encuadernado funcional (grapado, encanutado, entre otras) y plastificado, utilizando los formatos adaptados al tipo de documento, asegurando su disposición y ordenación y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 Los equipos de encuadernación, plastificado y cizallas se mantienen, ajustándolos, aplicando los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos conforme a su naturaleza y a la normativa vigente para el tratamiento de los mismos.

CR6.2 Los materiales para la encuadernación y/o plastificado se preparan, de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar y/o plastificar, organizando y ordenando la documentación y manejando los medios de encuadernación según los manuales de uso.

CR6.3 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación y/o plastificado se modifican, empleando herramientas (cizallas, guillotina, entre otras) y tomando las medidas de seguridad y protección dispuestas para cada herramienta.

CR6.4 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se seleccionan, de acuerdo con los manuales de uso y las indicaciones recibidas.

CR6.5 La documentación se encuaderna (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras), en función de las características del documento (tamaño, número de páginas, soporte, entre otras).

CR6.6 El documento encuadernado y/o plastificado se comprueba, garantizando que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior responsable y la organización.

CR6.7 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de encuadernación, corte y plastificado se aplican, usando los Equipos de Protección Individual (EPI) y mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

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

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

CR7.2 La estructura de carpetas que contendrán los nuevos documentos se localiza, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, facilitando la ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías, entre otras), determinando el formato a escanear.

CR7.4 El nombre del documento escaneado se asigna, de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas y referenciándolo de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta asignada, de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización, asociándole otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Mantenimiento de equipos y recursos de reproducción y archivo. Documentación codificada archivada. Documentos traspasados o expurgados. Información recuperada y actualizada. Obtención de copias de documentos de trabajo. Labores de encuadernado funcional efectuadas. Documentos reproducidos y escaneados.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación, manuales de estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar (copias u originales). Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

MÓDULO FORMATIVO 1

Operaciones auxiliares administrativas

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 1 |
| Código: | MF0969_1 |
| Asociado a la UC: | UC0969_1 - Realizar operaciones auxiliares administrativas |
| Duración (horas): | 150 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Representar las funciones y los flujos de información en estructuras organizativas, a través de organigramas.

CE1.1 Reconocer las funciones desarrolladas en organizaciones, asociándolas con áreas y departamentos.

CE1.2 Explicar las funciones de un departamento, enumerando los criterios utilizados en la departamentalización de organizaciones.

CE1.3 Identificar los flujos de información generados en los departamentos o áreas de la organización, especificando su procedencia y destino, ya sea interno o externo.

CE1.4 Reconocer tipos de organización, distinguiendo entre flujos de información formal e informal.

CE1.5 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas, distinguiendo los tipos de ellos en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.

CE1.6 En un supuesto práctico de organización de funciones, en el que se aporta la información relativa a la entidad y las actividades que realiza:

- Relacionar las actividades propuestas, asociándolas con las funciones que desarrollan.
- Identificar los departamentos, según las funciones relacionadas con los mismos, previamente definidos.
- Especificar los flujos de información, precisando los departamentos en los que se originan y/o reciben.
- Describir los departamentos y los flujos de información, elaborando un organigrama sencillo.

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

CE2.1 Definir un grupo de trabajo, describiendo los elementos que caracterizan uno de apoyo administrativo.

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

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

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

CE2.5 Justificar criterios y normas de actuación y rendimiento que determinan la profesionalidad, explicando su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de apoyo administrativo.

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

CE2.7 En un supuesto práctico de simulación de una situación laboral de grupo de trabajo de apoyo administrativo en el que se aporta un dossier de información sobre la finalidad, función y roles del grupo de trabajo e instrucciones y pautas de trabajo:

- Especificar el objetivo de las instrucciones de trabajo, describiendo las actividades de apoyo administrativo a realizar y asociándolas a cada miembro del grupo de trabajo.
- Identificar las pautas de coordinación definidas, reconociendo las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas de apoyo administrativo asignadas.
- Precisar el grado de autonomía para su realización, especificando los resultados que se han de obtener.
- Señalar qué miembro del grupo de trabajo, según los roles asignados en el supuesto práctico, desarrolla la labor del coordinador, explicando cómo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Describir los criterios de calidad, asociándolos con la actuación profesional de las actividades de apoyo administrativo recogidas en el supuesto.

- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando las mejoras que se podrían poner en práctica.

CE2.8 En un supuesto práctico de simulación y juego de roles "rol-playing", en los que se parte de un dossier de información de un grupo de trabajo de apoyo administrativo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:

- Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo, describiendo la función que realiza.
- Especificar las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros, enumerando qué procedimientos hay que seguir para ello.
- Especificar los criterios de calidad del trabajo de apoyo administrativo, evaluando la posibilidad de agregar más criterios.
- Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo de apoyo administrativo, considerando la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando las mejoras que se podrían poner en marcha.

C3: Aplicar técnicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional, identificando a los intervinientes y los procedimientos a seguir.

CE3.1 Distinguir los tipos de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas en organizaciones, especificando su función y elementos.

CE3.2 Identificar los medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío según las ofertadas del mercado postal (empresas de transporte, de envío de documentación, de envío de correspondencia, entre otras).

CE3.3 Identificar los elementos para el registro de correspondencia y paquetería según el protocolo de organizaciones, diferenciado los que corresponden a recibida o expedida.

CE3.4 Explicar los criterios utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia, diferenciando los procedimientos.

CE3.5 Diferenciar la tipología de envíos de correspondencia y paquetería mediante correo convencional, identificando los requisitos exigidos para cada tipo y los materiales de empaquetado y/o embalaje a utilizar.

CE3.6 En un supuesto práctico de gestión de la correspondencia en el que se aporta un dossier de comunicaciones escritas internas y externas, información relativa a procedimientos de la organización y la distribución de departamentos y áreas, así como los medios informáticos y manuales de gestión de correspondencia y acceso a tarifas de envío de varias empresas postales (empresas de transporte, de envío de documentación, de envío de correspondencia, entre otras):

- Determinar el destinatario, asignando los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Reconocer la correspondencia emitida al exterior, aplicando los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
- Clasificar las comunicaciones, señalando su emisor, receptor y asunto.
- Registrar las comunicaciones y/o correspondencia, archivándolas según los procedimientos indicados en el supuesto.

CE3.7 En un supuesto práctico de simulación de envío de paquetería en el que se cuenta con materia de embalaje, información y procedimientos de envío, y medios telemáticos de registro:

- Empaquetar la documentación y/o los artículos a enviar, seleccionado el continente y los materiales necesarios.
- Registrar el envío, operando los medios telemáticos propuestos en el supuesto y emitiendo las etiquetas identificativas y los documentos de acompañamiento.
- Aplicar las tarifas, reconociendo los procedimientos de envío.

C4: Aplicar técnicas de envío, recepción, clasificación y archivo de correspondencia digital, identificando a los intervinientes y los procedimientos a seguir, manejando aplicaciones informáticas (correo electrónico, mensajería interna, chat, redes sociales, entre otras).

CE4.1 Diferenciar los distintos medios informáticos y aplicaciones de envío y recepción de comunicaciones, determinando sus funcionalidades y adecuación al tipo de mensaje transmitido.

CE4.2 Identificar a los interesados en el contenido del mensaje, infiriendo si deben ir en copia de futuros reenvíos o respuestas relacionados con el mismo asunto.

CE4.3 Aplicar procedimientos de archivo y clasificación de los mensajes recibidos y enviados, así como, en su caso, de los archivos adjuntos a los mismos.

CE4.4 Reconocer las recomendaciones básicas de redacción en soporte digital, identificando los principales elementos de la interfaz.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación de gestión de la correspondencia digital, en el que se recrea una situación laboral, en los que se proponen el envío de correos electrónicos, y se aporta información de la organización, departamentos, personal y funciones:

- Operar medios telemáticos de gestión de la correspondencia y las comunicaciones escritas (fax, correo electrónico, mensajería interna, redes sociales, mensajería instantánea, entre otros), procediendo a su recepción, registro, distribución y archivo.
- Redactar diferentes tipos de correos electrónicos, consignando en copia a los/las destinatarios interesados.

- Adjuntar diferentes tipos de archivos al mensaje, según las indicaciones del supuesto y adaptando la forma de adjuntarlos (directamente, con un enlace a su ubicación, compartido, entre otras).
- Clasificar los correos electrónicos, en función del emisor, receptor y/o asunto.
- Redactar mensajes, utilizando la aplicación adecuada en función del tipo de destinatarios y asunto.

C5: Aplicar técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa, especificando su función, elementos y requisitos, a través de aplicaciones informáticas.

CE5.1 Identificar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa, diferenciando los campos de información de los registros de archivos o ficheros de clientela, proveedores, productos y empleados según su función.

CE5.2 Distinguir la información (razón social, NIF, cantidades, artículos o servicios, entre otros) que debe incluir un pedido de bienes o servicios, relacionándola con los campos de información de los registros de productos, clientela y/o proveedores.

CE5.3 Enumerar los elementos y requisitos de los albaranes (razón social, NIF, cantidades, artículos o servicios, entre otros), notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de los registros de productos, clientela y/o proveedores.

CE5.4 Definir las aplicaciones de una nómina, distinguiendo el modelo, los apartados y datos de una nómina sencilla.

CE5.5 En un supuesto práctico de operaciones comerciales, en el que se proporciona información relativa a la organización, procedimientos y normas, a través del uso de aplicaciones informáticas:

- Comprobar que la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago concuerda con la existente en el fichero de clientela y/o proveedores, proponiendo las correcciones que procedan.
- Identificar la información proporcionada en los documentos, clasificándolos siguiendo los procedimientos establecidos en el supuesto.
- Actualizar los archivos de la clientela, proveedores y productos, aplicando la información incluida en los documentos proporcionados, manejando las aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores.
- Registrar los documentos proporcionados, manejando las aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de la clientela y proveedores, archivándolos en su ubicación.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación administrativa en el que se proporciona un dossier con nóminas sencillas, medios de pago e información y procedimientos de la organización:

- Distinguir la información proporcionada por las nóminas propuestas, clasificando la información según la tipología de datos (datos laborales, personales, económicos, entre otros).
- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago, proponiendo las correcciones que procedan.
- Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas, manejando aplicaciones informáticas de gestión de personal.
- Registrar las nóminas proporcionadas, manejando aplicaciones informáticas.

C6: Operar con medios de pago, identificando los requisitos de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, los importes y cálculos.

CE6.1 Identificar los medios de pago, distinguiendo la función, los elementos y los requisitos de los mismos.

CE6.2 Diferenciar las variables que intervienen en las operaciones sencillas de tesorería, formulando los procedimientos de cálculo del importe de las mismas.

CE6.3 Identificar las operaciones de pago realizadas a través de entidades financieras, relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros.

CE6.4 En un supuesto práctico de simulación del puesto de trabajo con operaciones de tesorería y efectivo (no real), en el que se proporciona un dossier con documentación administrativa, información y procedimientos de la organización:

- Clasificar los documentos de tesorería, en función de la información proporcionada.
- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados, detectando los errores.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados, calculando el saldo resultante.
- Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado, proponiendo las correcciones que procedan.
- Actualizar la información proporcionada por los documentos incluidos en el supuesto, manejando las funciones de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería y registrando los cambios.
- Utilizar dinero simulado en operaciones al contado, realizando los cálculos incluyendo las cantidades de otros medios de pago y cobro, efectuando el arqueo de caja, verificando el estado del saldo y detectando errores en los cálculos efectuados.

C7: Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación (formularios, catálogos, folletos, entre otras), material y equipos de oficina, empleando los métodos de registro y acceso, verificando el stock de seguridad establecido.

CE7.1 Definir la aplicación de inventarios de material y equipos de oficina, enumerando sus funciones.

CE7.2 Explicar las ventajas del control de material de oficina, describiendo los riesgos profesionales derivados de su no existencia.

CE7.3 Distinguir los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad, describiendo los procedimientos de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

CE7.4 En un supuesto práctico de simulación administrativa sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios, en el que se proporciona un dossier con documentación, información y procedimientos de la organización y el uso de aplicaciones informáticas:

- Registrar las entradas y salidas en el módulo de almacén, verificando los datos.
- Calcular el volumen de existencias, aplicando los procedimientos que se proporcionan en el supuesto y comprobando el stock de seguridad.
- Inventariar las existencias, detectando roturas de stock y manejando el módulo inventario.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.4 y C7 respecto a CE7.4.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos

1 Organización de empresas y entidades públicas

Fundamentos y áreas funcionales de las organizaciones. La estructura de las organizaciones: departamentos, tipología y características. Descripción de organigramas de organizaciones: tipología, funciones y tipos. Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

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

Identificación de parámetros para la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados. Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo. Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación. Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: el espíritu de equipo y la sinergia. Caracterización de la profesionalidad: ética, criterios y actuaciones profesionales en las actividades de apoyo administrativo.

3 Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa

Circulación interna de correspondencia y documentación en organizaciones. Canales y medios de comunicación en organizaciones. Servicios de correos y mensajería externos: características, funciones, productos y servicios, tarifas. Aplicación de técnicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación. Aplicación de técnicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación. Embalaje y empaquetado: materiales y técnicas. Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos. Tramitación de documentación a través de Internet. Procedimientos en registros públicos.

4 Cotejo de documentación administrativa

Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Normativa sobre la documentación administrativa. Documentos administrativos: elementos, funciones y características. Complimentado de modelos de documentos justificativos de las operaciones de compraventa: presupuestos, pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas. Complimentado de nóminas sencillas: componentes fundamentales. Órdenes de trabajo. Tramitación documental en las Administraciones Públicas: cumplimentado de impresos y documentación de las Administraciones Públicas. Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.

5 Tramitación de operaciones de cobros y pagos

Operaciones de cobro y pago: funciones, características y técnicas de gestión. Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos. Complimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos:

recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Procedimientos de cuadro de caja. Gestión de tesorería a través de banca on-line. Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones de cobros y pagos.

6 Registro y control de material y equipos de oficina

Descripción de material y equipos de oficina: material fungible y no fungible. Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición. Gestión de inventarios: tipología, características, documentación y métodos de clasificación. Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación. Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: aplicación de métodos y técnicas relacionadas. Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: aplicación de criterios de valoración y control de existencias. Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación de registro y control de material y equipos de oficina.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares administrativas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Operaciones auxiliares de comunicación

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 1 |
| Código: | MF0970_1 |
| Asociado a la UC: | UC0970_1 - Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, de manera manual o informática.

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

CE1.2 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información (tipo de papel estándar, rotuladores, plotter, impresoras, correo electrónico, entre otros), asociándolos con el tipo de información a transmitir.

CE1.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones (avisos, rótulos, notas internas, entre otros), atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE1.4 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.

CE1.5 En un supuesto práctico de elaboración de comunicaciones, simulando una situación laboral en el que se aporta un dossier con diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a otras organizaciones, clientela, proveedores, personal interno, entre otras y utilizando los medios de escritura manuales e informática:

- Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos en oficinas y organizaciones, presentados en el formato propuesto.
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación, adaptándolas al tipo de comunicación.
- Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
- Adaptar los formatos escritos, seleccionando el tamaño del documento.
- Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones, teniendo en cuenta el destinatario y el tipo de mensaje.
- Elaborar las comunicaciones escritas propuestas, manejando las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

C2: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación en función de los elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE2.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE2.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva, describiendo sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE2.3 Distinguir pautas que puedan facilitar o posibilitar la comunicación con personas con discapacidades que afecten a la comunicación, relacionándolas con las técnicas de asertividad y escucha activa.

CE2.4 En un supuesto práctico de situación comunicativa, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha y en el que se observan barreras en la comunicación (formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, entre otras):

- Diferenciar los signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores, evaluando su idoneidad.
- Señalar los componentes actitudinales, seleccionando aquellos que se usan para una escucha empática y efectiva, identificando las habilidades utilizadas de la escucha efectiva.
- Identificar los errores cometidos con respecto a la escucha efectiva, elaborando una propuesta correcta.
- Examinar las situaciones comunicativas propuestas, explicando la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales en cada situación.
- Identificar, en cada caso propuesto, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación, formulando una propuesta en la que se eviten estos problemas.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de situaciones comunicativas en el entorno laboral, en el que se aporta una casuística de relaciones comunicativas, información del contexto y personal de la organización que intervienen:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor, adaptándolas a la situación propuesta a simular.
- Establecer la simulación de la situación comunicativa, aplicando pautas de comunicación efectiva.
- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, relacionándolas con el contexto de trabajo dado.
- Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, evaluando la simulación realizada y concretando prioridades en dichas mejoras.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, a través de la actuación en las simulaciones.

C3: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, adaptándolas en función de las situaciones profesionales relacionadas con las actividades auxiliares administrativas.

CE3.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, identificando el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE3.2 Definir técnicas de asertividad, describiendo su tipología (disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras).

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de procesos de comunicación interpersonal en actividades auxiliares administrativas, en el que se aporta una casuística de relaciones, pautas

verbales y no verbales del comportamiento asertivo, información del contexto y personal de la organización que intervienen:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en grupo, aplicando las técnicas de comunicación asertiva.
- Formular respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro del grupo, expresando las causas de esa negativa.
- Solicitar aclaraciones, peticiones de información y/o instrucciones al responsable directo o a un miembro del supuesto grupo de trabajo, aplicando las técnicas de comportamiento verbal asertivo.
- Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo, relacionándolas con la actividad profesional.
- Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo, mostrando signos de comportamiento positivo.
- Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio, aplicando las técnicas de comunicación asertiva.

C4: Aplicar pautas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, prediciendo los comportamientos y sus posibles consecuencias.

CE4.1 Describir conflictos que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales, precisando los que se producen con personas internas o externas a la organización.

CE4.2 Identificar las causas de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo (procedimientos, objetivos, responsabilidades, entre otros), o los referidos a las relaciones interpersonales (estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales, entre otros).

CE4.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal, relacionándolas con el control sobre las propias emociones.

CE4.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, describiendo las consecuencias en función de los tipos de comportamiento.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulaciones operativas y role-playing en el contexto laboral, en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:

- Identificar los tipos de conflicto, proponiendo pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones en las que se den y las condiciones propicias para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
- Intervenir en el conflicto simulado, aplicando las pautas definidas, identificando el momento adecuado (cuando la tensión se ha rebajado, entre otros), utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- Presentar de forma clara y ordenada y, de acuerdo con las pautas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando la persona del problema.
- Indagar posibles alternativas, a través de preguntas y con expresiones empáticas, efectuando propuestas aceptables para su solución.
- Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales, que se han evidenciado a través de la actuación en las simulaciones.

C5: Emplear técnicas de comunicación presencial en organizaciones, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa.

CE5.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual en una organización para transmitir la información oral.

CE5.2 Describir los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación, identificando su tipología (empatía, amabilidad, lenguaje comprensible entre otros).

CE5.3 Describir la forma en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa, relacionándola con la actitud del interlocutor.

CE5.4 En un supuesto práctico de simulación de transmisión y recepción de información operativa, en el que se aporta información sobre la situación laboral, contexto e interlocutores:

- Identificar al interlocutor, reconociendo el objeto de la comunicación y aplicando técnicas de expresión corporal en la acogida.
- Identificarse, mostrando una imagen positiva, aplicando las normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor, transmitiendo los mensajes con claridad y precisión para asegurar la comprensión por el interlocutor.
- Transmitir la imagen corporativa, ajustándose a las pautas del supuesto en cuanto al interlocutor seleccionado.
- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, aplicando criterios de cortesía, respeto y sensibilidad.
- Distinguir los errores cometidos, proponiendo las acciones correctivas que mejoren la comunicación.

C6: Emplear técnicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa en una actuación empresarial.

CE6.1 Describir las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas, identificando su tipología (sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, entre otros).

CE6.2 Distinguir los elementos para realizar una llamada telefónica efectiva, clasificándolos en sus fases (preparación, presentación y realización de una llamada).

CE6.3 Diferenciar los tipos de tratamientos, relacionándolos con las características de los interlocutores.

CE6.4 Diferenciar las funciones de los equipos de telefonía (fijo, móvil, centralita, extensiones, entre otros), aplicando normas de uso (tiempos de espera, información al descolgar, traspaso de llamada, entre otras).

CE6.5 En un supuesto práctico de simulación de comunicaciones telefónicas y telemáticas, en el que se aporta información sobre el contexto comunicativo, los interlocutores y procedimientos e información de la organización, y equipos de comunicación:

- Iniciar una conversación telefónica y telemática, manejando los equipos de comunicación, identificándose e identificando a los interlocutores, proyectando la imagen corporativa.
- Utilizar los tratamientos personalizados, en función del tipo de interlocutor.
- Solicitar información, transmitiendo los mensajes aplicados al contexto comunicativo propuesto.
- Recoger información, empleando los mensajes adaptados y recogidos en los procedimientos dados, respetando las opiniones de los interlocutores.
- Gestionar llamadas de manera simultánea, derivándolas o poniéndolas en espera, finalizando la conversación con la aplicación de los protocolos propuestos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.4 y C6 respecto a CE6.5.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos

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

Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica. Pautas de comunicación e imagen corporativa. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y la escucha efectiva. Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha. Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada. Identificación de dificultades o barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información. Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

2 Elaboración de comunicaciones escritas breves

Documentos de información interna: avisos, rótulos u otros. Características. Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas. Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. Rotulación de textos y letras: modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas. Estructuración y aplicación práctica de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

3 Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

La comunicación oral: técnicas de comunicación oral y habilidades sociales. Criterios de calidad en el tratamiento de la información a la clientela, proveedor o interlocutor. Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida. Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales. Fórmulas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones. Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes. Medios y equipos telefónicos: tipos y usos. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. Protocolos de tratamiento. Modelos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

4 Aplicación de pautas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales

Características e identificación. Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones. Control emocional: comportamientos y señales. Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

| | |
|-------------------|--|
| Nivel: | 1 |
| Código: | MF0971_1 |
| Asociado a la UC: | UC0971_1 - REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO |
| Duración (horas): | 120 |
| Estado: | BOE |

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Manejar las funciones de usuario de sistemas operativos, aplicando la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.

CE1.1 Identificar las funciones de un sistema operativo, describiendo su aplicación.

CE1.2 Determinar los principios de organización de los sistemas operativos a través de los archivos y carpetas que lo integran, utilizando esquemas en función de su jerarquía.

CE1.3 Enumerar las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo, diferenciándolas del resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.

CE1.4 Enumerar las prestaciones fundamentales del sistema operativo, explicando aquellas que permiten buscar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE1.5 En un supuesto práctico de utilización del sistema operativo, en el que se proporciona un esquema de archivos y carpetas y el uso de equipos en red, así como procedimientos de clasificación de archivos:

- Crear un sistema de carpetas, identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación, modificando posteriormente el nombre de uno o varias de las carpetas.
- Seleccionar los archivos que contienen las carpetas utilizando las teclas de función.
- Producir copias y movimientos de archivos y/o carpetas, ubicándolos en otras localizaciones y estableciendo contraseñas.
- Efectuar búsquedas de archivos y/o carpetas, de acuerdo con los criterios establecidos en el supuesto.
- Ejecutar copias de seguridad de los archivos, eliminando archivos y carpetas y recuperándolos posteriormente.

C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación en la organización de documentación administrativa, codificando y ordenando archivos físicos o informáticos.

CE2.1 Identificar los sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, describiendo técnicas de codificación en la organización de documentos.

CE2.2 Explicar las ventajas de las copias de seguridad, enumerando las prestaciones de una aplicación informática que las realice.

CE2.3 Enumerar los criterios de homogeneidad de los archivos, distinguiéndolos de los de operatividad.

CE2.4 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los documentos, clasificándolas según la tipología de los mismos.

CE2.5 En un supuesto práctico organización y clasificación de archivos, en el que se proporciona documentación en distintos soportes (papel, digital, audiovisual, entre otros), procedimientos e información del entorno laboral y equipos y medios relacionados con el supuesto:

- Identificar los soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.
- Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso, aplicando las reglas de clasificación de archivos (alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, entre otras).
- Organizar físicamente la documentación, seleccionando el tipo de archivo entre los propuestos.
- Manejar el "software" de organización y clasificación, guardando y localizando los documentos.
- Cumplimentar los formularios de préstamo enunciados en el supuesto, aplicando los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Ejecutar el programa de antivirus, evaluando el resultado de la ejecución y detectando las incidencias causadas, ejecutando posteriormente la realización de una copia de seguridad.

C3: Emplear técnicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los niveles de acceso, conservación y vigencia.

CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, precisando los instrumentos de acceso a la información.

CE3.2 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos, distinguiendo los procedimientos de reciclaje y clasificación de residuos en función de los soportes de los archivos y documentos.

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo, en el que se aportan procedimientos e información del entorno laboral en relación al tratamiento de la información, documentos en varios soportes, una relación de actuaciones y equipos manuales e informáticos para la gestión de la información:

- Describir la mecánica para el control de documentos, identificando los equipos que intervienen.
- Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.
- Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.
- Identificar la documentación de los archivos, diversificándolos de acuerdo con su tratamiento (archivos de gestión, intermedios e históricos).
- Relacionar los criterios de conservación aplicables, de acuerdo con el tipo de documento.

C4: Manejar las funciones de bases de datos, introduciendo, ordenando, consultando y presentando información de forma actualizada.

CE4.1 Identificar las funciones de una base de datos, enumerando la tipología de las mismas.

CE4.2 Distinguir los objetos de una base de datos, enumerando sus características y utilidades.

CE4.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.4 En un caso práctico de acceso y tratamiento de la información con bases de datos, en el que se aporta una serie de acciones y procedimientos y una aplicación informática de base de datos:

- Localizar la aplicación de bases de datos propuesta, accediendo a la base de datos del supuesto y cerrando la misma, guardando los cambios.
- Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.

- Filtrar la información, ordenándola según las instrucciones facilitadas.
- Obtener los datos o información solicitados en el supuesto, a partir de consultas sencillas y formularios ya creados en la base de datos.
- Archivar la información, ejecutando copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado, aplicando los procedimientos de seguridad, garantizando la confidencialidad de la información.
- Imprimir tablas, consultas e informes, configurando las opciones de impresión de acuerdo con lo solicitado.

C5: Comprobar el funcionamiento de los equipos de reproducción informáticos, de plastificado y de encuadernación funcional (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, plastificadoras, entre otros), identificando las incidencias, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

CE5.1 Enumerar las incidencias usuales de equipos de reproducción e informáticos, describiendo la solución a nivel de usuario.

CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, precisando los ajustes para su funcionamiento.

CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos, agrupando los que se realizan a nivel de usuario.

CE5.4 Diferenciar los recursos consumibles (tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner, entre otros), relacionándolos a los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.5 Describir los criterios de sostenibilidad y cuidado medioambiental, relacionándolos con los procesos de reproducción, encuadernado y plastificado.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos, plastificado y encuadernación funcional, en el que se aporta documentación, instrucciones, manuales de uso y equipos:

- Proceder a poner a punto y limpiar los equipos, siguiendo las instrucciones de uso y mantenimiento.
- Detectar incidencias en los equipos, solucionándolas o cumplimentado el formulario de reparación, en función del tipo de incidencia.
- Revisar los materiales y consumibles de los equipos, aprovisionando los que se requieran.
- Ejecutar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos y de reproducción, detectando las incidencias que se produzcan, sustituyendo consumibles en el equipo que necesite, seleccionándolos de entre los facilitados.
- Operar las labores de mantenimiento de los equipos informáticos y de oficina, detectando y resolviendo las incidencias según lo tipificado en el supuesto.
- Tomar las medidas de seguridad para comprobar el funcionamiento en modo seguro, según las instrucciones del supuesto y utilizando los Equipos de Protección Individual (EPI), de acuerdo con los útiles y maquinarias implicados.

C6: Manejar equipos de reprografía, obteniendo copias en soporte papel y/o digital de documentación, de acuerdo a criterios y estándares de calidad.

CE6.1 Identificar las funciones de equipos de reprografía, enumerando las partes que los componen.

CE6.2 Explicar la utilidad de equipos empleados en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión, empleando los catálogos y guías de usuario de dichos equipos.

CE6.3 Diferenciar los métodos de reproducción (reprografía, multicopista, fotocopidora y digitalización), reconociendo las aplicaciones en el trabajo administrativo y de gestión.

CE6.4 Identificar los tipos de documentos en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías), determinando el formato de acuerdo con los tipos de reproducción.

CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso, relacionándolos con el equipo a utilizar (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, entre otros).

CE6.6 Distinguir los tipos de formatos de papel que se utilizan en una oficina, de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.

CE6.7 En un supuesto práctico de reproducción de copias físicas, en el que se aporta un dossier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Fotocopiar una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Imprimir una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Fotocopiar cuadernillos a doble hoja, configurando las características del equipo para eliminar imperfecciones.

- Fotocopiar documentos a dos caras, conformando cuadernillos idénticos a los originales.

- Fotocopiar documentos, configurando el equipo de reproducción para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

- Imprimir documentos, configurando las funciones del equipo de impresión para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

- Reducir el número de copias en formato papel, aplicando criterios de sostenibilidad.

CE6.8 En un supuesto práctico de reproducción y digitalización, en el que se aporta un dossier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados, evitando duplicidades y registrando esta incidencia en el supuesto.

- Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas en el supuesto, referenciándolos a los campos indicados y ubicándolos según las instrucciones del supuesto.

- Comprobar la resolución de los documentos electrónicos escaneados, verificando que se corresponde con la propuesta en el supuesto.

- Comprobar que el documento digitalizado está completo, verificando que es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

- Recuperar los documentos digitalizados, reproduciéndolos según las instrucciones del supuesto.

- Duplicar documentos digitalizados, adaptándolos a los soportes proporcionados en el supuesto.

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

CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar y/o plastificar, describiendo las características para su encuadernación y/o plastificado, relacionando los criterios de ordenación en caso de la encuadernación.

CE7.2 Distinguir los útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional (guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, entre otros) y plastificado

(plastificadora, guillotina, protectores, entre otros), identificando sus mecanismos, funciones y utilización.

CE7.3 Diferenciar los tipos de materiales (canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas, entre otros) utilizados en la encuadernación funcional, asociándolos con los tipos de documentos a encuadernar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.4 Diferenciar los tipos de materiales (fundas, protectores, entre otros) utilizados en el plastificado, asociándolos con los tipos de documentos a plastificar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.5 Identificar los sistemas de reciclaje, en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional y el plastificado.

CE7.6 Describir los riesgos laborales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando los Equipos de Protección Individual (EPI) para su uso.

CE7.7 Distinguir los criterios de calidad, relacionándolos con el tipo de encuadernación funcional y el plastificado.

CE7.8 En un supuesto práctico de encuadernación y plastificado, en el que se aportan documentos en varios formatos, materiales y equipos de encuadernación y plastificado:

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando las incidencias encontradas.
- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los equipos y materiales.
- Preparar el equipo de plastificado, seleccionando los materiales a utilizar en función del documento a plastificar.
- Emplear la cizalla u otros útiles análogos (guillotina, alicate, entre otros), efectuando los cortes con precisión, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.
- Manejar el equipo de perforación de papel, configurándolo según el tamaño, separación y formato del papel, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.
- Encuadernar (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras) la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.
- Reciclar los residuos, seleccionando el contenedor de clasificación en función de la naturaleza del material.
- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación, proponiendo mejoras en el proceso de realización.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.8.

Otras Capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos

1 Utilización de los sistemas operativos

Gestión de archivos y carpetas: elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones de exploración y búsqueda. Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas. Intercambio de información: intercambio estático, incrustar y vincular. Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: copias de seguridad y mecanismos alternativos.

2 Técnicas de archivo y clasificación de documentación administrativa

El archivo: definición, importancia, fines, tipos y ámbitos. Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación. Procedimientos previos al archivo: codificación de documentación, unificación de documentos. Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación. Seguimiento, almacenamiento, conservación y expurgo de documentos. Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

3 Actualización y recuperación de información en bases de datos

Estructura y funciones de una base de datos. Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Búsquedas sencillas de datos. Configuración e impresión de informes. Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

4 Utilización de equipos de reprografía y digitalización

Equipos de reproducción: tipos, componentes, características de los dispositivos. Identificación de incidencias en equipos de reprografía. Funcionamiento de los equipos de reprografía (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, entre otros). Utilización de "software" de digitalización de documentos. Obtención de copias en formato documental y/o digital. Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos. Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción. Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

5 Encuadernación funcional y plastificado

Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado: tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias. Materiales de la encuadernación funcional: tipos, características y su utilización. Materiales de plastificado: tipos, características y su utilización. Técnicas de encuadernación funcional: corte, perforado y encuadernado funcional. Técnicas de plastificado: elementos, formatos y corte. Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado en condiciones de seguridad. Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.