

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Actividades administrativas comerciales

Familia Profesional:	Administración y Gestión
Nivel:	2
Código:	ADG307_2
Estado:	BOE
Publicación:	RD 914/2024
Referencia Normativa:	RD 107/2008, RD 930/2020

Competencia general

Gestionar las operaciones de recepción y apoyo al proceso administrativo derivado de las relaciones comerciales con el público o clientela, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, introduciendo datos y textos, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, desarrollando actividades de gestión administrativa de archivo y aplicando los procedimientos internos establecidos por la organización y la normativa aplicable en procedimiento administrativo, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

- UC0975_2:** Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones
- UC0976_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES
- UC0973_1:** INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS
- UC0978_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO
- UC9998_2:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0233_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento comercial, de compras, ventas, prestaciones de servicios y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención al público o clientela, atención de reclamaciones o atención post venta, dedicado a la gestión administrativa comercial, 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.

- Auxiliares administrativos de atención al cliente
- Operadores atención telefónica
- Auxiliares administrativos para gestión de ventas y compras
- Recepcionistas administrativos
- Auxiliares administrativos comerciales

Formación Asociada (750 horas)

Módulos Formativos

- MF0975_2:** Técnicas de recepción y comunicación (120 horas)
- MF0976_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS OPERACIONES COMERCIALES (150 horas)
- MF0973_1:** GRABACIÓN DE DATOS (120 horas)
- MF0978_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS (60 horas)
- MF9998_2:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF0233_2:** OFIMÁTICA (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones

Nivel: 2

Código: UC0975_2

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientela internas y externas de la organización, o de público en general, a fin de canalizar sus peticiones, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo y de acuerdo con su ámbito de actuación.

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

CR1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, gestionándolas en primera instancia y utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad y confidencialidad.

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

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

CR1.5 El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario, se identifican, atendiendo a las necesidades de información o a las instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento.

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

CR1.7 Los recursos y herramientas de información y comunicación (paneles, expositores, folletos, revistas internas o externas, publicaciones entre otras) del área de trabajo se mantienen, atendiendo a las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.8 Las comunicaciones se procesan, de acuerdo a las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

RP2: Canalizar las comunicaciones telefónicas o telemáticas (recibidas por redes sociales, perfiles corporativos, web, entre otras), internas o externas, de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) hacia los destinatarios, aplicando los protocolos de actuación internos y los protocolos de resolución de conflictos bajo criterios de asertividad y amabilidad, y

transmitiendo una imagen de ámbito profesional, para responder las peticiones realizadas.

CR2.1 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas se gestionan, aplicando criterios de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, entre otros) y de acuerdo al protocolo establecido (identificación personal y organizativa, entre otros).

CR2.2 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario, o requieran la intervención de otras categorías profesionales se filtran, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas en la organización sobre seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.

CR2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican, aplicando criterios de cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo marcado por la organización, los mensajes recogidos.

CR2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios, manejando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas (identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otras), e identificando los cargos, departamento, áreas, entre otras.

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

CR2.6 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) así como la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos y reservas se atienden, proporcionando las soluciones más satisfactorias y registrándolas con los medios e instrumentos proporcionados por la organización y confirmándolas en el tiempo estipulado por la misma.

CR2.7 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se efectúan, identificando a las personas a las que se remite en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

CR2.8 Las comunicaciones se transmiten, aplicando las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

RP3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos, correspondencia en soporte papel o telemático, comunicaciones instantáneas de mensajería directa y de la página web corporativa y paquetería recibidas o emitidas, de acuerdo con las normas internas de la organización, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.

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

CR3.2 Las comunicaciones instantáneas recibidas por medio de la mensajería directa y/o de la página web corporativa, así como las derivadas de la intranet (foros, chat, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado, entre otras) se resuelven, revisándolas periódicamente, atendiendo a las competencias otorgadas por la organización, derivando aquellas que no estén enmarcadas en el

ámbito de la atención al cliente o usuario o requieran la intervención de otras categorías profesionales.

CR3.3 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, entre otros) se verifican, identificando los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR3.4 Las reproducciones se cotejan, con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales, disponiendo de los medios físicos o informáticos de la organización, aplicando los sistemas de firma electrónica cuando así se requiera.

CR3.5 La documentación, correspondencia en soporte papel o informático, y la paquetería recibida o emitida se registra, a través de los medios disponibles en la organización en soporte papel o informático, conservando los sobres o digitalización de los mismos, cuando proceda, cotejando los datos que contienen para completar aquellos que se consideran significativos y que no figuren en la documentación (medio de verificación de registro postal, datos de destino, entre otros).

CR3.6 La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización, digitalizándolos cuando así lo requieran los protocolos de la organización, haciéndose llegar a su destinatario o departamento.

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

CR3.8 Los accesos a la información se tramitan, procesando las solicitudes y recogiendo las autorizaciones precisas, registrando y distribuyendo dicha información, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de la misma, aplicando la normativa sobre seguridad y confidencialidad y sobre datos personales.

RP4: Efectuar la redacción y cumplimentación de documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, cumpliendo las instrucciones recibidas y los criterios establecidos por la organización, y utilizando medios físicos o informáticos, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.

CR4.1 Los medios y soportes (calidad y tipos de papel, discos, impresos, plantillas, modelos de documentos establecidos, soportes de almacenamiento digitales, entre otros) para redactar y cumplimentar los documentos se seleccionan, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.

CR4.2 Las especificaciones del manual de comunicación corporativa (estilos, estructura, imagen, logotipo, entre otras) de la organización se aplican, revisándolas en todos los documentos o impresos, digitales o en soporte papel, para transmitir la imagen corporativa.

CR4.3 Los documentos de las comunicaciones escritas (documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos, mensajería instantánea, entre otros) se redactan, aplicando la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua utilizada y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales (frases hechas, eufemismos, entre otros), protocolo y formato.

CR4.4 Los formularios e impresos de gestión en la organización (solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, entre otros) se cumplimentan, comprobando los datos e información solicitados en los formatos.

CR4.5 Los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información se aplican, redactando los documentos, y cumplimentando los formularios y modelos.

CR4.6 La documentación elaborada se verifica, revisando su redacción y contenido, subsanando los errores y el cumplimiento de las normas de calidad establecidas por la organización (imagen corporativa, tipografía, redacción, entre otras), comprobando la usabilidad en el caso de documentos digitales de uso online.

Contexto profesional

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones (entornos de usuario): sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con la clientela (CRM, "Customer Relationship Management"), "software" de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico, mensajería instantánea, chats, redes sociales. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores en soporte papel e informático, fotocopiadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. Tablet, smartphones, cámaras web, micrófonos, auriculares y altavoces.

Productos y resultados

Gestión de la recepción de visitas protocolizadas para canalizar sus peticiones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas canalizadas hacia los destinatarios. Gestión del registro y distribución de la correspondencia y paquetería recibida o emitida. Documentos e impresos redactados y cumplimentados para transmitir la imagen de la empresa.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Revistas del sector. Diccionario y manual de ortografía y gramática de la lengua utilizada en soporte papel, electrónico o a través de la web. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Catálogo de productos y servicios. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2
Código: UC0976_2
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recoger los pedidos de productos y/o servicios a la clientela por los canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos y la normativa aplicable de datos personales e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada, manteniendo la confidencialidad y la discreción, bajo los criterios de asertividad, eficacia y amabilidad.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se aplican de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de clientela y canal utilizado (presencial, online, offline, entre otros).

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

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar a la clientela se obtiene, recurriendo a las fuentes de información disponibles (programas de gestión de clientela, bases de datos, web, archivos, entre otras), o a las personas designadas dentro de la organización.

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan, empleando un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades de la clientela, registrando las peticiones de información y la respuesta ofrecida para resolver posibles reclamaciones.

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

CR1.6 La información comercial y oportunidades de negocio se transmiten, a las personas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada, distinguiendo la información comercial interna y externa, aplicando la normativa de la organización sobre la privacidad y confidencialidad de la información comercial interna, asegurando que ésta no salga de la organización.

CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora a la clientela, empleando, si procede, las aplicaciones online/offline, informándole sobre aquellas promociones que puedan interesarle y del periodo de vigencia de las mismas.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para la gestión de las operaciones comerciales (compras, ventas, prestaciones de servicios, entre otras), de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los

criterios internos y los medios informáticos y telemáticos de gestión, aplicando la normativa sobre datos personales y tratamiento de la información.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios se actualizan de forma programada en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial (CRM, "Customer Relationship Management"), y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

CR2.2 Los ficheros de la clientela actuales y/o potenciales se actualizan, introduciendo los datos obtenidos en las acciones comerciales o facilitados por los miembros del equipo de ventas, y clasificando dichos datos en función de los segmentos o tipos de clientela de la empresa.

CR2.3 Los ficheros e información, en soporte papel o informático, (datos de identificación, operaciones, entre otros), de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros participantes en el proceso comercial se identifican, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.

CR2.4 La información de la situación del mercado (otras empresas del sector, productos de alta demanda, entre otras) facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de la clientela o por otros medios se registra, siguiendo los procedimientos de la organización sobre tratamiento de la información.

CR2.5 La información facilitada por la clientela para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.

CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas se obtienen, empleando aplicaciones informáticas, de acuerdo con los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos (productos, áreas geográficas, venta por clientela, entre otros).

CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, y los demás elementos informáticos de recepción de pedidos (PDAs, Smartphone, entre otros) se verifican, en cuanto a su funcionamiento, periodicidad, actualización y ejecución, siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones instaladas, de acuerdo al nivel estipulado por la organización según la responsabilidad del puesto.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por la clientela, o dirigido al proveedor, empleando las aplicaciones informáticas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa aplicable sobre facturación y sobre datos personales, para la gestión del proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios.

CR3.1 El proveedor al que realizar el pedido se selecciona, según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros (precio, gastos de envío, tiempo de entrega, entre otros).

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra, venta o prestación de servicios (presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte, entre otros) se seleccionan, consultando el archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido (tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, entre otros) se cumplimentan, siguiendo las pautas en cuanto a la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, aplicando la normativa mercantil sobre facturación, e identificando inequívocamente la información recibida de la clientela o remitida al proveedor.

CR3.4 La documentación cumplimentada se comprueba, cotejando que los datos (NIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes,

fechas de entrega, forma y fecha de pago, entre otros) corresponden con la información facilitada o disponible de la clientela o proveedor, y utilizando el modelo establecido por la organización y la imagen corporativa.

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

CR3.6 La documentación tramitada se comprueba, verificando que cumple con los requisitos formales establecidos por la normativa mercantil y los procedimientos internos de la organización sobre facturación.

CR3.7 Los datos utilizados y los documentos realizados manualmente o a través de aplicaciones informáticas se manejan, cumpliendo la normativa sobre datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

RP4: Tramitar la comunicación de las incidencias detectadas y/o localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios, aplicando los procedimientos internos de la organización para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra, venta o prestación de servicios, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida se reclama, utilizando los medios de comunicación para ponerse en contacto con la clientela o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas (pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones, entre otros), se transmiten, de forma clara, concisa y con prontitud a la clientela, proveedor y/o al inmediato superior.

CR4.3 Los datos de las incidencias detectadas (departamento, clientela, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros) se registran, recogiendo las causas identificadas en partes de incidencias, en soporte papel o informático, para su transmisión a la instancia correspondiente.

CR4.4 Las incidencias detectadas se tramitan, resolviéndolas, o planteando alternativas de solución a la clientela y/o proveedor, manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de stocks.

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

CR5.2 Los productos recibidos con anomalías, sustraídos o deteriorados se anulan, en el soporte papel o a través del formulario correspondiente en la aplicación informática, iniciándose la devolución al proveedor si procede.

CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo (roturas, pérdidas, cambios, entre otros), solicitados por los departamentos, se entregan a través de informes, en los plazos establecidos.

CR5.4 Las variaciones en precios, IVA, lotes u otros parámetros relacionados con el producto inventariado se actualizan, en los correspondientes registros.

RP6: Actualizar la información de las existencias de espacios y recursos disponibles y de los productos necesarios para la prestación de los servicios ofertados por la organización, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de venta de servicios o la reserva de los mismos y evitar una rotura de suministro.

CR6.1 La disponibilidad y el estado de los espacios y recursos destinados a la prestación de servicios se comprueba a través de las aplicaciones de gestión y control de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las incidencias detectadas.

CR6.2 Las incidencias sobre el estado y disponibilidad de espacios y recursos disponibles para la prestación de servicios se registran, anulando su uso temporalmente en las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando la información de dichas incidencias al departamento o responsable correspondiente para su habilitación o retirada del inventario.

CR6.3 La disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se comprueba, consultando la información generada por los departamentos correspondientes, con la periodicidad fijada por la organización, con el fin de que no exista una rotura de suministro.

CR6.4 Las incidencias detectadas en cuanto a la disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se registran, empleando las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando dichas incidencias al departamento o responsable.

CR6.5 Las posibles soluciones ante la imposibilidad de la prestación de servicios derivada de la rotura de suministro o la falta de disponibilidad se comunican a la clientela, trasladándole las explicaciones pertinentes, ofreciendo alternativas y tramitando las posibles reclamaciones.

RP7: Efectuar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con las normas de confidencialidad y discreción y los criterios de calidad de servicio establecidos por la organización y la normativa aplicable sobre datos personales para facilitar la gestión y satisfacción de la clientela.

CR7.1 La información obtenida mediante los sistemas de postventa (encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, cuestionarios en redes sociales, entre otros) se registran, empleando el sistema informático disponible.

CR7.2 La documentación comercial y de posventa (formularios de venta, encuestas, reclamaciones, entre otras) recibidas se organiza, clasificándose de acuerdo con los criterios internos de la organización y archivándose para su recuperación y análisis por el personal del departamento correspondiente.

CR7.3 La información de los instrumentos de fidelización (asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, códigos de descuento, entre otros) se registra, de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.

CR7.4 Las reclamaciones efectuadas por la clientela se reciben, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas, derivando aquellas para las que no tienen competencia al departamento correspondiente (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

CR7.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o programa de gestión de clientela (CRM) en su caso, archivándose según los criterios

de la organización, y/o transmitiéndose, por los cauces establecidos, a los departamentos o responsables con capacidad de resolución en los plazos estipulados (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

Contexto profesional

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet, sistemas de mensajería instantánea, redes sociales. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o programas de gestión de la clientela (CRM), de almacén, de facturación, gestión de compras. Aplicativos informáticos de recepción de la información (tabletas, smartphone, PDAs, entre otros). Archivadores para documentos en soporte papel, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, burofax, impresoras, escáneres.

Productos y resultados

Pedidos de la clientela recibidos por los canales disponibles en la organización. Registro de los datos para las operaciones de compra, venta y prestación de servicios en el sistema de información comercial. Formalización de la documentación correspondiente a pedidos. Tramitación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios. Actualización de la información de las entradas y salidas de existencias. Actualización de la información de espacios, recursos y productos destinados a la prestación de servicios. Tramitación de gestiones vinculadas a las acciones de fidelización y del servicio postventa.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa fiscal y mercantil. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Catálogos de productos, materiales y servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, presupuestos, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Formularios de encuestas, quejas y sugerencias. Bases de datos de la clientela y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Portales de la Administración Pública. Información publicada en la red (intranet o Internet). Revistas del sector. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización. Normativa sobre riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Nivel: 1
Código: UC0973_1
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 Las acciones diarias de grabación (previas, durante y posteriores) se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir, siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de los miembros del grupo de trabajo.

CR1.2 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.3 El mantenimiento establecido y los ajustes asociados para el funcionamiento de los terminales informáticos se efectúan, en función de su área de responsabilidad y trabajo, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos en contenedores de clasificación.

CR1.4 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.5 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización se colocan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos, situando los documentos a la izquierda o la derecha del monitor según el sentido en el que se realiza la lectura.

CR1.6 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las partes del asiento se adaptan, manteniendo la posición de trabajo de acuerdo con las normas ergonómicas, de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos e informando al responsable de las posibles deficiencias existentes en el puesto de trabajo.

CR1.7 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.8 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización se proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

RP2: Grabar datos y textos, con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la grabación cumpliendo los tiempos de ejecución.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban, aplicando los procedimientos y técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, consiguiendo una velocidad continua media en pulsaciones por minuto, un porcentaje de errores u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.2 La lectura de los datos o textos a copiar se efectúa, simultaneando la escritura.

CR2.3 Los volcados de voz se graban, ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura.

CR2.4 Las tablas de datos se copian, siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.5 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado (teclas de función, combinación de teclas, entre otras) se ejecutan, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.6 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, aplicando las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, siguiendo los procedimientos sobre protección de datos personales establecidos por la organización.

RP3: Ejecutar la corrección de los datos y textos grabados, cotejándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante el uso del corrector ortográfico y/o mecanográfico, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 El trabajo de grabación de datos y textos se desarrolla, aplicando los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización.

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

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos, empleando criterios de eficiencia.

CR3.4 Los errores se identifican, cotejándolos con el documento original o copia del mismo, el uso de las herramientas de corrección de errores ortográficos y/o mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación se corrigen, comprobando la expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando dichos signos de puntuación.

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

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

RP4: Archivar los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos cuando así lo contemplan los procedimientos documentales de la organización.

CR4.1 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se archivan, catalogándolos, según el sistema de clasificación establecido en la organización y ubicándolos en el archivo para su posterior localización y consulta.

CR4.2 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se digitalizan, cuando así se haya incluido en el procedimiento documental de la organización, denominándolos según la nomenclatura establecida y ubicándolos en el sistema de archivos para facilitar su localización y consulta.

CR4.3 Los documentos físicos, que previamente han sido digitalizados, se expurgan, a través de herramientas de destrucción, reciclando los residuos en contenedores de clasificación y aplicando las normas de protección de datos personales, de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Actuación profesional organizada. Datos y textos grabados. Corrección de datos y textos grabados ejecutada. Archivo de los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos.

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, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. 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 4

GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Nivel: 2
Código: UC0978_2
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su puesta en marcha y aplicando las normas internas y normativa aplicable sobre gestión documental, confidencialidad y datos personales.

CR1.2 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otras) se revisan, comprobando periódicamente los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

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

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

CR1.5 Los equipos ofimáticos se verifican en cuanto a su operatividad, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, entre otros) y limpiando los terminales, siguiendo las normas internas y la normativa medioambiental (recogida separada de residuos, sostenibilidad, entre otros), trasladando las incidencias al soporte técnico interno o externo de la organización.

CR1.6 Las versiones de las aplicaciones informáticas se comprueban, garantizando que se mantienen actualizadas, verificándolas de manera periódica conforme a la configuración de las mismas establecidas por la organización, para que sean coherentes con las necesidades del "hardware" y garantizar la seguridad y la eficiencia, solicitando en su caso la actualización o su configuración a los responsables técnicos internos y externos.

CR1.7 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.8 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos sobre seguridad, y comprobando que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos por la organización sobre gestión de la información, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior con seguridad.

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

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

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

CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los soportes de almacenamiento de la información (discos, memorias internas y externas, en la nube, entre otros) se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

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

CR2.6 La eliminación (expurgo) de los archivos o carpetas se ejecuta, verificando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando la normativa sobre medio ambiente y sobre datos personales y acceso a la información, verificando que los documentos se han digitalizado anteriormente, en el caso que proceda, y comprobando que dichos archivos y carpetas no contienen documentación de obligada conservación por su valor jurídico, fiscal o histórico.

CR2.7 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen, de acuerdo con los criterios de mejora continua en su utilización.

CR2.8 Los manuales de uso o ayuda en soporte papel y/o informáticos (online, offline) se consultan a nivel usuario, ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema operativo o sus herramientas.

RP3: Custodiar la documentación, en soporte papel e informático, facilitando el acceso y reproducción de la misma y aplicando los procedimientos internos y la normativa aplicable sobre conservación, seguridad y confidencialidad de la información y sobre datos personales, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, en las cantidades y tiempo exigido, contrastándola con los originales.

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

CR3.3 El índice del archivo se consulta, a través de la herramienta informática establecida por la organización para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en soporte papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios a su disposición, aplicando los criterios establecidos por la organización.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, en sus distintos soportes (servidores, memorias locales, memorias externas, en la nube, entre otros), se verifican,

comprobando que se han realizado, que los archivos se encuentran en su destino, siguiendo los procedimientos de seguridad especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia, actualizándola periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad establecido en la organización.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas a la organización, se facilita, comprobando el cumplimiento los requisitos de acceso a la información.

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

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo los datos obtenidos a través de formularios, tablas u otras prestaciones y aplicando las normas internas de la organización y la normativa sobre datos personales.

CR4.1 Los datos del Sistema de Gestión de Bases de Datos (SGBD) se ordenan, clasificándolos e indexándolos, en su caso, y aplicando uniformidad en la introducción de los registros para un rápido acceso a la información.

CR4.2 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles o creados con el asistente de la aplicación informática, insertándolos en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código de identificación.

CR4.3 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se ejecuta, aplicando las funciones del sistema de gestión de bases de datos, verificando que existe una copia de la base de datos previa.

CR4.4 Las copias de seguridad se verifican de manera periódica según lo establecido por la organización.

CR4.5 Las normas de seguridad estipuladas para la utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad y los accesos necesarios.

CR4.6 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos en la resolución de dudas o incidencias a nivel de usuario.

RP5: Buscar información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas, o la necesidad de la actividad, aplicando la normativa aplicable de datos personales y confidencialidad y seguridad de la información.

CR5.1 Las consultas en las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles (opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, entre otras), según las necesidades de la actividad.

CR5.2 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del sistema de gestión de bases de datos.

CR5.3 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el sistema de gestión de bases de datos se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.

CR5.4 Los documentos o informes generados se comprueban, verificando la inexistencia de errores y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.

CR5.5 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que se han establecido los accesos y el nivel de seguridad.

CR5.6 Las copias de seguridad del sistema de gestión de bases de datos se comprueban en cuanto a su existencia, verificando que se han ejecutado, con la regularidad establecida por la organización tanto en el servidor local como en la nube, si procede, para garantizar que los datos contenidos están actualizados para su acceso en remoto al sistema.

CR5.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos a nivel de usuario en la resolución de dudas o incidencias.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Comprobación de la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina. Organización de archivos y carpetas con procesos informatizados. Conservación de la documentación custodiada y tratada para su acceso. Información contenida en las bases de datos actualizada. Búsqueda y recuperación de información en las bases de datos.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Directrices, manual de la organización, normativa de la organización, manual del archivo, sistemas de clasificación y codificación de la información. Manuales operativos, manuales de emisión de documentos entre otros. Normativa referente a derechos de autor y acceso a la información, seguridad electrónica, administración electrónica, conservación de documentos y conservación del medio ambiente. Manuales de procedimiento interno, manuales de estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas y de oficina. Información publicada en la red. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9998_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en lengua inglesa con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).

CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.

CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.

CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.

CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.

CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

RP3: Transmitir oralmente, interactuando en lengua inglesa con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.

CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.

CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.

CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.

CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.

RP4: Expresar oralmente en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.

CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

RP5: Cumplimentar en lengua inglesa con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.

CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.

CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.

CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/advertencias/avisos/consejos/especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, "software", foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2
Código: UC0233_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de

protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de "software" ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los "clip" de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar - tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1

Técnicas de recepción y comunicación

Nivel:	2
Código:	MF0975_2
Asociado a la UC:	UC0975_2 - Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar la imagen corporativa de la organización (empresas, ONGs, Administración Pública, entre otras) en los procesos de comunicación internos y externos, observando la estructura funcional de la misma y distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

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

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

CE1.3 Reconocer las características de la comunicación, atendiendo a los distintos tipos de canales y los elementos que intervienen en ella.

CE1.4 Describir los procedimientos de comunicación y la imagen corporativa de la organización, reconociendo la estructura y contenidos de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

CE1.5 Identificar roles en grupos de trabajo determinados, especificando las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE1.6 En un supuesto práctico de comunicación, en la que se aporta un dossier con las características de la estructura organizativa de una organización:

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

- Designar el destinatario y el canal de comunicación, atendiendo a los flujos de la información determinados en el dossier.

- Justificar la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica, entre otros, de la organización.

CE1.7 En un supuesto práctico sobre la comunicación en los grupos de trabajo, en los que se proponen ideas, situaciones o instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas y role-playing:

- Elaborar el mensaje verbal, aplicando criterios de concreción y precisión.

- Especificar las posibles dificultades en su transmisión, atendiendo a las barreras de la comunicación.

- Determinar la mejor forma de presentar el mensaje, aplicando criterios de construcción formal y de contenido de la comunicación.

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

- Presentar el mensaje verbal elaborado, utilizando el lenguaje no verbal más de comunicación.

C2: Aplicar técnicas de comunicación oral, presencial, telefónica o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones (empresas, ONGs, Administraciones Públicas, entre otras) e interlocutores.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual, atendiendo a su uso en una organización para transmitir la información oral.

CE2.2 Explicar los parámetros de calidad de servicio, identificando los procedimientos de comunicación (escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, entre otros).

CE2.3 Describir situaciones comunicativas con interlocutores de otros territorios, diferenciando las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas.

CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.

CE2.5 Manejar equipos de telefonía, diferenciando los tipos de equipos (fijo, móvil, centralita, extensiones, entre otros) y aplicando normas de uso (tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, entre otras), con el fin de que la imagen de la organización sea identificada.

CE2.6 En un supuesto práctico de simulación de una situación de comunicación, o exposición de un tema concreto, en el que se cuenta con la información del interlocutor y el contexto comunicativo:

- Identificar a los interlocutores, aplicando las normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.

- Ajustar el léxico y expresiones utilizadas, atendiendo al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas (diversidad de edad, diversidad de capacidades sensoriales y/o psíquicas, entre otras).

- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.

- Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.7 En un supuesto práctico de simulación de una conversación telefónica o telemática, de atención al cliente o telemarketing:

- Identificar a los interlocutores, observando las debidas normas de protocolo.

- Reconocer la situación comunicativa, adaptando su actitud y conversación.

- Ejecutar la situación comunicativa con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

C3: Aplicar procesos de recepción, acogida y registro de visitas en organizaciones (empresas, ONGs, Administraciones Públicas, entre otras), desarrollando las habilidades de comunicación adaptadas en cada una de las fases.

CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización, determinando la importancia de su función.

CE3.2 Definir el proceso de recepción de visitas, identificando las fases del mismo (acogida, identificación, registro, gestión y despedida) y su aplicación en función de que sean físicas o telemáticas.

CE3.3 Establecer la disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de las organizaciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de simulación de una situación de recepción y atención a visitas y público en general, en la que se ofrecen las características de la organización, la actividad que desarrolla y la información que facilite la situación de recepción:

- Relacionar los materiales auxiliares del puesto de recepción, indicando su disposición en el espacio de acogida.
- Desarrollar la acogida de la clientela o público en general, aplicando las técnicas de expresión corporal.
- Identificar con precisión al visitante, registrando la información solicitada y el objeto de la visita.
- Distinguir los errores cometidos, proponiendo las acciones correctivas necesarias.

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

CE4.1 Identificar los soportes de la información, relacionando los elementos de elaboración y transmisión de los documentos (tipo de papel, sobres, entre otros) y los canales de transmisión (correo electrónico, fax, mensajes cortos, mensajería instantánea, redes sociales, chat, entre otros).

CE4.2 Describir los soportes de documentación e información, en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.

CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones, en formato papel o digital, (solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, entre otros), atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE4.4 Describir los procesos de elaboración de la información y la documentación, identificando las herramientas de búsqueda de información (sitios web, navegadores, bases de datos).

CE4.5 En un supuesto práctico de redacción de documentación, a partir de un caso en el que se aportan las características de la organización y la información y el objetivo de cada documento:

- Redactar informes, cartas (oficiales, comerciales, entre otras), escritos profesionales y documentos tipo en organizaciones e instituciones privadas y públicas, utilizando tipos de expresiones, vocabulario y redacción acordes al tipo de mensaje y a sus destinatarios y presentados en el formato correcto.

CE4.6 Identificar los elementos de información sensible, atendiendo a la normativa sobre datos personales y conservación de documentos aplicable a las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.7 En un supuesto práctico de comunicaciones escritas, en el que se aporta la información y características de una organización, el objetivo de los escritos a desarrollar, manejando aplicaciones ofimáticas y herramientas informáticas y telemáticas:

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.
- Redactar el documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias.
- Redactar el documento, adaptando al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.
- Obtener de Internet impresos y formularios de determinadas comunicaciones (solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, entre otros), cumplimentándolos e imprimiéndolos.
- Utilizar las aplicaciones informáticas, con agilidad y destreza en su elaboración.

C5: Aplicar técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información, relacionando los objetivos que se persiguen.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información, aplicándolas en una organización (empresas, ONGs, Administración Pública, entre otras).

CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución en las organizaciones, describiendo los tipos de correspondencia y paquetería y su tratamiento.

CE5.4 Identificar los datos e información sensible, relacionándolos en la normativa sobre datos personales y conservación de documentos.

CE5.5 En un supuesto práctico de comunicación a través de medios telemáticos e informáticos, en el que se facilita un entorno con aplicaciones de comunicación y una serie de cuestiones, documentos e informaciones facilitadas por la clientela:

- Manejar las aplicaciones del correo electrónico, permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.
- Navegar por los foros, chats, áreas de FAQ, intranet, web corporativa, redes sociales o herramientas similares, registrando la información contenida en ellos para facilitar su consulta.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación de registro y distribución de documentos, en el que se facilita la información y características de la organización y un dossier de documentos y formularios:

- Determinar el procedimiento de registro y distribución, apropiados al tipo de organización y el tipo de documentos.
- Determinar los tipos de correspondencia, apropiados al tipo de información y documentación.
- Manejar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, chats, áreas de FAQ, ejecutando el registro y distribución de los mensajes o información de los mismos.
- Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación, relacionándola con la normativa sobre datos personales.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5 y CE4.7; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6.

Otras Capacidades:

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos

1 Procesos de comunicación en las organizaciones y la comunicación interpersonal en organizaciones

Identificación de la empresa y tipología según su actividad, tamaño, constitución legal. Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal. Dependencia funcional y estructura departamental en la empresa: el organigrama de la empresa. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica. Aplicación de técnicas de trabajo en grupo. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa. Aplicación normativa a la transmisión y comunicación de información y documentación: legislación de protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico. La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. La imagen personal en los procesos de comunicación. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor. La comunicación no verbal. Criterios de empatía y de asertividad.

2 Recepción al visitante interno o externo en organizaciones

Funciones de las relaciones públicas en la organización. Aplicación de la empatía e identificación. Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos. Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida. Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al visitante. La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

3 Comunicación telefónica en organizaciones

Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica. La comunicación comercial en la comunicación telefónica. La comunicación en las redes: intranet e Internet. Medios y equipos de telefonía: tipos y usos más habituales en las comunicaciones orales. Manejo de centralitas telefónicas.

4 Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales y el registro y distribución de la información y documentación

Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa y en instituciones y Administraciones Públicas. Abreviaturas comerciales y oficiales. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales. Técnicas de comunicación escrita: documentos, mensajes por correo electrónico o correo postal. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos: Utilización con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Tramitación de correo electrónico. Distribución de la información en foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería. Procedimiento de actuación en las Administraciones Públicas. Aspectos básicos del Procedimiento Administrativo Común. Registro Público. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

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:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de recepción de visitas y comunicaciones, 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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS OPERACIONES COMERCIALES

Nivel:	2
Código:	MF0976_2
Asociado a la UC:	UC0976_2 - GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES
Duración (horas):	150
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE1.1 Definir un departamento comercial, facturación y/o atención al cliente, describiendo sus funciones e identificando los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

CE1.2 Distinguir los canales de comunicación comerciales (catálogos comerciales, páginas web, mensajería directa, correo electrónico, entre otros), explicando sus características y ventajas e inconvenientes de utilización.

CE1.3 Relacionar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente, identificando los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.

CE1.4 Distinguir los tipos de motivaciones de la clientela ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios, diferenciando las condiciones de venta que corresponden a cada clientela según su clasificación o segmento de mercado.

CE1.5 En un supuesto práctico de comunicación comercial, a partir de una situación real en la que se aporta información y datos de la comercialización:

- Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto (teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal o electrónico, entre otros).
- Demostrar interés y preocupación, atendiendo satisfactoriamente las necesidades de la clientela y expresando cortesía, respeto y discreción en el trato con la clientela.
- Determinar el soporte de comunicación (bases de datos internas, páginas web, entre otras) más apropiado para obtener la información requerida.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.

CE1.6 En un supuesto práctico de entrevista con la clientela, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de la información y datos de la situación comercial:

- Redactar las preguntas oportunas, identificando la tipología de la clientela y sus necesidades de compra, utilizando en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de la clientela.
- Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto o servicio, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades de la clientela.
- Detectar oportunidades de negocio, analizando las aportaciones realizadas por la clientela en el proceso comunicativo.

C2: Confeccionar documentos de operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, efectuando los cálculos de la operación y aplicando la normativa mercantil y fiscal.

CE2.1 Distinguir los documentos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir y el momento en el que deben generarse dentro del proceso comercial.

CE2.2 Precisar las características de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.

CE2.3 Relacionar el proceso documental de la comercialización, definiendo los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto o servicio, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones, entre otros.

CE2.4 En un supuesto práctico de facturación, a partir de una situación comercial en la que se aportan los datos e información de comercialización:

- Calcular el precio de venta, identificando los distintos métodos de cálculo de precio.
- Calcular el precio final de venta, aplicando los márgenes proporcionados.
- Aplicar promociones, valorando la incidencia en el precio final.

CE2.5 En un supuesto práctico de compra o venta, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas:

- Elaborar los presupuestos y los albaranes, incorporando cada uno de los parámetros necesarios (cantidades, conceptos, importes, entre otros).
- Calcular el importe total del precio unitario de compra o venta, consultando los valores actualizados.
- Calcular el importe total de la compra o venta de diferentes productos y servicios, revisando los datos (precios, cantidades, condiciones, entre otros) del pedido o presupuesto previo.
- Elaborar las facturas, aplicando descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido, entre otros.

C3: Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

CE3.1 Relacionar los tipos de existencias en empresas de producción, comerciales y/o de servicios, distinguiendo las formas de cómputo y medida unitaria de las existencias.

CE3.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases, en función de las materias primas y los productos.

CE3.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

CE3.4 Describir los métodos de control de existencias, explicando sus características.

CE3.5 Describir los métodos del control de existencias vinculados a la prestación de servicios, explicando sus características.

CE3.6 En un supuesto de práctico de control de existencias, a partir de un inventario con información y datos de productos y servicios:

- Aplicar el método de control de existencias, identificando el indicado según el tipo de producto o servicio.
- Calcular el importe del saldo de existencias, atendiendo a los criterios de coste del producto o servicio, IVA, márgenes comerciales, entre otros.
- Interpretar los inventarios periódicos, haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.

CE3.7 En un supuesto práctico de prestación de servicios, a partir de un inventario y la información y datos sobre la utilización de espacios y recursos para la realización de ese servicio:

- Comprobar el estado de los recursos disponibles, determinando su adecuación para la prestación del servicio.
- Identificar las posibles incidencias detectadas, informando o resolviendo las incidencias según corresponda.
- Registrar las incidencias ocasionadas, comunicándolas al resto de departamentos dentro de la organización.
- Comunicar a la clientela la incidencia en la prestación del servicio, ofreciendo las alternativas posibles.

C4: Manejar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación de las operaciones de compraventa.

CE4.1 Identificar las funciones y los procedimientos de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE4.2 Justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE4.3 En un supuesto práctico de compraventa en el que se proponen una serie de operaciones, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:

- Definir los archivos de parámetros (tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, entre otros), atendiendo al tipo de producto o servicio.
- Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientela, proveedores y productos o servicios, aplicando la secuenciación propuesta.
- Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación.
- Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientela.
- Obtener los documentos mercantiles, atendiendo a los formatos definidos en el supuesto.

CE4.4 Identificar las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.

CE4.5 En un supuesto práctico de información de ventas, mediante la utilización de una aplicación informática de gestión comercial o gestión de clientela:

- Introducir los datos incluidos en la información proporcionada, identificando a la clientela, productos o servicios, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.
- Manejar las funciones, procedimientos y utilidades de la aplicación con precisión, registrando o actualizando los datos proporcionados de clientela o vendedores.
- Obtener formularios, a partir de los parámetros ofrecidos en el supuesto relacionados con información de la clientela.
- Obtener los informes de venta, aplicando los formatos, plazos, y parámetros requeridos.
- Ejecutar las copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática, aplicando las condiciones ofrecidas en el supuesto.

CE4.6 En un supuesto práctico de gestión de existencias, en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:

- Definir los archivos de parámetro (criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, entre otros), atendiendo al tipo de producto o servicio.

- Registrar los movimientos de existencias, identificando los datos necesarios y las condiciones estipuladas en el supuesto.
- Obtener el inventario de existencias, aplicando el formato, los datos y características exigidas en el supuesto.
- Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados, atendiendo a las funciones existentes en la aplicación informática.

C5: Efectuar procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de la clientela en los servicios postventa, manejando las aplicaciones informáticas.

CE5.1 Distinguir las fases de un proceso postventa, describiendo sus características.

CE5.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa, aplicando el procedimiento a sus características.

CE5.3 Analizar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.

CE5.4 Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio postventa, relacionándolos con los productos y servicios a los que se aplican.

CE5.5 Describir las técnicas e instrumentos de fidelización de la clientela, explicando el procedimiento y características de cada uno de ellos.

CE5.6 En un supuesto de fidelización de la clientela, a partir de una situación real en la que se aportan la información y los datos de comercialización:

- Elaborar los documentos adecuados a cada acción de fidelización de forma clara y concisa, en función de su finalidad y del canal que se emplee (correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles, chat, entre otros).

CE5.7 Explicar el procedimiento de reclamación, diferenciando los tipos de reclamación (sugerencia, reclamación interna, oficial, entre otra), describiendo el proceso que debe seguir, identificando la documentación utilizada para recoger dicha reclamación y la información que debe contener.

CE5.8 En un supuesto práctico sobre reclamaciones, a partir de una situación en contexto real de atención y gestión de una reclamación, en el que se aporta la información y datos de comercialización:

- Escuchar atentamente la queja o reclamación de la clientela supuesto, registrando los datos necesarios para gestionar la reclamación.
- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación, identificando las características del producto o servicio afectado.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución, derivando la reclamación al departamento o encargado correspondiente.
- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

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

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

Otras Capacidades:

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos

1 Atención al cliente en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

El departamento comercial. Las necesidades y los gustos de la clientela. Identificación de necesidades según las conductas. Perfil psicológico de la clientela. Relación con la clientela a través de Internet: introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con la clientela o CRM. Criterios de calidad en la atención al cliente.

2 Comunicación comercial en los procesos de venta

El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta. Identificación de la comunicación en la venta: fases y problemas. Argumentación comercial y tratamiento de objeciones. La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.

3 Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

Normativa mercantil en las operaciones de compraventa y prestación de servicios. Normativa fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios. Normativa del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos. Cálculo del IVA. Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

4 Procedimientos administrativos de compraventa y prestación de servicios

Selección de proveedores: criterios de selección. Cálculo comercial en las operaciones de compraventa: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta. Realización de pedidos: el pedido y sus formas. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: presupuesto, propuesta de pedido, albaranes o notas de entrega, facturas, carta-porte.

5 Gestión de stocks e inventarios

Procedimientos de organización del almacenamiento de productos. Sistemas de almacenaje. El embalaje, envasado y etiquetado. Análisis de la rotación y ubicación de existencias. Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático. Elaboración de inventarios. Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados. Control de calidad.

6 Tramitación administrativa de las operaciones de compraventa, del servicio de postventa y de reclamaciones a través de aplicaciones informáticas de gestión

Utilización de aplicaciones de gestión de relación con la clientela (CRM): actualización de ficheros de la clientela, proveedores, productos, servicios, agentes de venta, entre otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados. Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados. Digitalización de la documentación de compraventa para su registro. Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

Seguimiento comercial. Gestión del seguimiento de la clientela: procedimientos postventa, instrumentos y trámites. Instrumentos de fidelización. Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características. Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales. Configuración documental de la reclamación. Utilización de las herramientas de gestión de relación con la clientela (CRM) en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

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:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas comerciales, 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

GRABACIÓN DE DATOS

Nivel:	1
Código:	MF0973_1
Asociado a la UC:	UC0973_1 - INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de ordenación de elementos materiales y espacios de trabajo, considerando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.1** Identificar factores de optimización de recursos (planificación del tiempo, organización, limpieza, entre otros), aplicándolos al puesto de trabajo de tipo administrativo.
 - CE1.2** Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los materiales y elementos ambientales, relacionándolos con los que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.
 - CE1.3** Identificar criterios para la organización de los recursos, precisando los elementos, herramientas y espacios que intervienen en la grabación de datos en terminales informáticos.
 - CE1.4** Describir las posiciones que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad, salud, higiene postural y ergonomía.
 - CE1.5** En un supuesto práctico de simulación de la actividad de grabación de datos, en el que se aporta documentación, información y manual de procedimiento:
 - Programar las actividades para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
 - Precisar el orden en el que se disponen los documentos a grabar, verificando que son los que se solicitan en el supuesto.
 - Identificar los indicadores en materia de ergonomía ambiental del puesto de trabajo, relacionando las incidencias para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
 - Enumerar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición en la grabación de datos, relacionando las mejoras personales en relación a su posición en el puesto.
- C2:** Definir criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.
- CE2.1** Describir las funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.
 - CE2.2** Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos, identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.
 - CE2.3** Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, asociándolos con su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.

CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos, identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de las labores de grabación de datos, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos, instrucciones y pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido de las instrucciones de trabajo, asociándolos con la planificación del tiempo de ejecución.
- Identificar las actividades de grabación, relacionándolas con los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Identificar las pautas de coordinación definidas, distinguiendo las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo, asociándolo con las actividades de grabación.
- Describir los criterios de calidad, reconociendo los que han de guiar la propia actuación profesional.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación, proponiendo mejoras en la actuación.

C3: Aplicar técnicas mecanográficas en teclados extendido y numérico, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido y en un teclado numérico, precisando las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE3.2 Definir el funcionamiento de las teclas auxiliares (mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores, entre otras), identificándolas en el teclado.

CE3.3 Describir la colocación ante el teclado extendido y el teclado numérico (posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos), asociándolos a los indicadores de ergonomía.

CE3.4 Transcribir textos complejos propuestos (fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros), notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones, tablas de datos numéricos y cantidades u otros soportes, aplicando las técnicas de mecanografía al tacto con rapidez, precisión y manejo del teclado extendido y numérico.

CE3.5 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción para la grabación de dictados, describiendo el procedimiento de grabación.

CE3.6 En un supuesto práctico de mecanografía, en el que se aporta el documento a copiar y las instrucciones a seguir en el dictado y los equipos (teclado extendido, teclado numérico, entre otros) y aplicaciones informáticas para su desarrollo:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y a la velocidad de las pulsaciones tanto en el teclado extendido como en el teclado numérico.
- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado y las teclas auxiliares, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y la velocidad de las pulsaciones.
- Grabar dictados con precisión, controlando la velocidad de las pulsaciones.
- Transcribir tablas de datos numéricos (cantidades, moneda, fechas, entre otras) con rapidez y precisión, manejando el teclado numérico y las opciones de tabulado.
- Establecer una velocidad continua de entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto, detectando un nivel de error máximo del cinco por ciento.

- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), asociándola con la adquisición del nivel de velocidad y la prevención sobre riesgos laborales.

C4: Corregir errores detectados en la grabación de datos, resaltándolos y cambiándolos mediante el cotejo de documentos, el uso de reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad, aplicando las funciones de corrección de las aplicaciones informáticas específicas y procediendo al archivo o expurgo de los originales.

CE4.1 Describir las actividades a desarrollar para la verificación de datos, explicando la secuencia lógica de las operaciones.

CE4.2 Identificar los elementos y recursos de la localización y modificación de errores mecanográficos, identificando las funciones del "software" y las herramientas para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE4.3 Identificar los medios, procedimientos y criterios de registro de la documentación a grabar, relacionándolos con los medios de verificación.

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Comprobar la reproducción del documento, cotejándolo con el original escrito o volcado de voz.
- Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.
- Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo, modificando los errores detectados.
- Registrar el documento, una vez corregido, empleando de los medios informáticos o documentales.
- Explicar el concepto de calidad, describiendo las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.
- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, así como de la confidencialidad de los datos, evaluando su repercusión en el logro de los objetivos propios, personales y de la imagen de la organización.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el tratamiento de los documentos (gráficos, sonoros, textos, entre otros) originales soporte de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Archivar los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos, en función del tipo de documento.
- Seleccionar el tratamiento a seguir con cada documento, una vez grabado, en función del soporte del mismo, el contenido y la utilidad.
- Reconocer los equipamientos para la destrucción de documentos, en función del tipo y de la información que contienen y manteniendo los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.
- Identificar los criterios de reciclaje, en función de los residuos producidos de la destrucción de documentos.

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 CE3.6; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

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 Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo. Mantenimiento de terminales informáticos. Postura corporal ante el terminal informático: prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

2 Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos. Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia. Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros. Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

3 Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados de terminales informáticos y corrección y aseguramiento de resultados

Técnica mecanográfica: colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante. Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión. Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión. Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido, composición y estructura del teclado numérico. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores. Transcripción de textos complejos y volcados de voz. Transcripción de tablas de datos. Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas. Signos de puntuación. Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad. Aseguramiento de la confidencialidad de la información. Tratamiento de los originales y del resultado de la grabación de datos. Reciclaje de residuos originados en la grabación de datos.

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 introducción de datos y textos en terminales informáticos, 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 4

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS

Nivel:	2
Código:	MF0978_2
Asociado a la UC:	UC0978_2 - GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO
Duración (horas):	60
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Describir los componentes del equipamiento del sistema de archivos (equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos de archivo e información, entre otros), en relación al soporte documental y la información que contienen.
- CE1.1** Reconocer los elementos ("hardware" y "software") de un sistema en red, identificando sus características, funciones y asistentes de instalación.
- CE1.2** Explicar el sistema en red, describiendo los procedimientos generales de operación.
- CE1.3** En un supuesto práctico sobre un sistema de red, a partir de una situación real en la que se aportan instrucciones, datos y características del sistema:
- Ejecutar directamente sobre el sistema funciones de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes, consultando los manuales de ayuda y las indicaciones del "software".
 - Aplicar el funcionamiento de los comandos de la operación en red, relacionándolo con su función.
- CE1.4** En un supuesto práctico sobre la comprobación de la funcionalidad del equipo, en el que se aportan una serie de instrucciones sobre las características del equipo y del "software" instalado:
- Realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, comprobando las conexiones de los puertos de comunicación.
- CE1.5** En un supuesto práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone de la documentación, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo de la red y el "software" ya instalado:
- Ejecutar un examen del sistema del equipo, identificando las funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
 - Examinar el sistema de almacenamiento de información, identificando los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.
 - Elaborar un esquema basado en la seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
 - Ejecutar los comandos de la operación en red, identificando su función.
 - Distinguir las variables de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración como su función y contenido.
- C2:** Emplear prestaciones de sistemas operativos y de archivo de uso en un ámbito organizacional, creando una estructura de archivo organizada y útil para los

objetivos planteados, manteniendo dicha estructura y consiguiéndose su optimización.

CE2.1 Identificar las prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones.

CE2.2 Distinguir entre las herramientas de optimización del sistema, explicando sus funciones.

CE2.3 Diferenciar los soportes de registro y archivo informático en soporte físico (disco duro, discos extraíbles, memorias externas, entre otros) y virtual (en la nube), utilizándolos en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.

CE2.4 En un supuesto de organización de la información, a partir de un dossier de información y documentos, y unos parámetros de configuración del sistema:

- Manejar las funciones del sistema operativo, aplicando la configuración de las vistas de los objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
- Crear archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas en el supuesto.
- Ejecutar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas, verificando la minimización del tiempo de ejecución.
- Formular el nombre para cada archivo o carpeta, aplicando las instrucciones que se aportan para nombrar o renombrar dichos archivos o carpetas.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso regular, según las indicaciones recibidas.
- Ejecutar las copias de seguridad de las estructuras creadas, eligiendo la función del sistema para proceso de copia.

C3: Aplicar técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, facilitando el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel e informático.

CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información, explicando los objetivos que se persiguen.

CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro, relacionándolos con las características de la información a almacenar.

CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información, identificando su aplicación en una institución pública o privada.

CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental, explicando su aplicación en las organizaciones.

CE3.5 En un supuesto práctico de organización de información, a partir de un dossier con una simulación de documentos, e información a registrar y archivar:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo, en función del tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro, aplicando la codificación y clasificación de los documentos.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación, en función del tipo de información y documentación.
- Establecer el periodo máximo de conservación hasta su expurgo, en función de la normativa aplicable en conservación de la documentación y la información aportada en el supuesto.

C4: Ejecutar procedimientos de gestión de la información, garantizando la integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y actualización de la información.

CE4.1 Identificar los aspectos de la normativa sobre datos personales y conservación de documentos, diferenciando los establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información, relacionándolos en función del tipo de información y documentación.

CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles, diferenciando su ejecución:

- En una aplicación
- Desde el sistema operativo
- Desde el "hardware".

CE4.4 Diferenciar los errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial, justificando la aplicación la normativa sobre datos personales.

CE4.5 En un supuesto práctico de acceso a la información, a partir de una situación real en el que se utiliza una aplicación informática:

- Efectuar copias de archivos, ejecutando la función correspondiente de la aplicación.
- Ejecutar el procedimiento de protección de acceso a la información, estableciendo contraseñas de archivos, atributos de acceso, protecciones de ficheros y directorios.
- Detectar los fallos y errores, proponiendo soluciones alternativas.

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

CE5.1 Reconocer las tablas y las relaciones entre ellas, asociando las mismas con los datos que las componen.

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

CE5.3 Reconocer los objetos que pueden integrar un informe, explicando su función y utilidad.

CE5.4 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de un dossier de información y usando las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Examinar las tablas existentes, identificando los campos en función de los datos aportados.
- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), incorporando la información importada a las tablas correspondientes.
- Exportar los datos existentes en las tablas o consultas, utilizando los asistentes disponibles y comprobando su disposición en el archivo creado.
- Seleccionar el tipo de consulta más adecuado, en función de la información requerida.
- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Guardar las consultas en la base de datos, proporcionándoles un nombre y atendiendo a las indicaciones establecidas en el supuesto.
- Imprimir las consultas, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.5 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de una solicitud de presentación de información en una base de datos aportada:

- Examinar los campos de tablas y/o consultas, verificando que contienen la información requerida.
- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.

- Almacenar los informes, enunciándolos con nombres identificables para su recuperación posterior.
 - Presentar los informes o información requerida, en el plazo exigido y con las aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), combinando la información, o exportando los datos.
 - Imprimir los informes, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.
- CE5.6** Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD (Sistema de Gestión de Bases de Datos).

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

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

Otras Capacidades:

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos

1 Manejo equipos informáticos a nivel usuario aplicadas a operaciones administrativas de archivo

Mantenimiento operativo de elementos de "hardware": Unidad Central de Proceso, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, reconocimiento de conexiones. Programas, aplicaciones y asistentes. Instalación y desinstalación de elementos de "software". Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red: funciones básicas. Sistemas operativos en redes locales: configuraciones básicas de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos. Herramientas del sistema operativo para su optimización. Aplicación de medidas de seguridad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewall, antispam, entre otros). Aplicación de la normativa de seguridad y protección de datos personales, sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

2 Gestión de archivos en soporte papel e informáticos, públicos y privados

Aplicación de técnicas de archivo documental: sistemas de clasificación y ordenación. Procedimientos de archivo informático: elaboración de ficheros. Gestión de disco y archivos, y su estructura, con sistemas operativos entornos de usuario, y en red. Procedimientos de búsqueda, consulta y recuperación de la información. Copias de seguridad. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Utilización de mobiliario, útiles y soportes de archivo convencional e informático. Archivo público. Procedimientos y normativa de protección de datos.

3 Gestión de información en sistemas gestores de bases de datos

Tipos y características de bases de datos. Estructura, funciones y asistentes de una base de datos. Organización de una base de datos. Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos. Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos: filtros, consultas, asistentes para consultas, otras prestaciones. Presentación de información en aplicaciones de bases de datos: informes, asistentes para informes. Interrelaciones con otras aplicaciones. Aplicación de normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas de 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.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9998_2
Asociado a la UC:	UC9998_2 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad

profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.

CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.

CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.

CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones.

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

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

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción). Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal. Ejecución: expresar el mensaje con claridad y

coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales. Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción). Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción. Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos. Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico. Aspectos socioculturales y sociolingüísticos. Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales. Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

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, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6

OFIMÁTICA

Nivel:	2
Código:	MF0233_2
Asociado a la UC:	UC0233_2 - MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.
- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.
- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad
- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto práctico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.
- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto práctico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto práctico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto práctico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

- Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto práctico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.
- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.
- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.
- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto práctico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrados junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.
- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.
- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.
- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.
- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.
- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.
- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.
- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.
- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.
- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.
- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.
- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.
- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.
- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.
- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.
- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.
- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.
- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.
- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto práctico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto práctico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.
- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.
- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto práctico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.
- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.
- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.
- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.
- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto. Gestión de archivos. Formatos de documentos. Edición de textos. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática. Inserción de tablas y columnas. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones. Configuración de documentos para su impresión. Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras. Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños. Impresión y publicación de documentos. Trabajo con plantillas de documentos.

2 Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación/ exportación de información. Derechos de autor. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Identificación de correos potencialmente peligrosos. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

3 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo. Gestión de archivos. Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos. Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos). Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo. Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis. Creación de gráficos, estándares y dinámicos. Uso de libros compartidos. Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4 Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios. Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño. Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño. Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común. Presentación de los datos mediante la generación de informes. Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5 Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota. Evaluación de recursos disponibles en la red. Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades. Introducción de la información en los módulos necesarios. Extracción de la información mediante los medios online disponibles. Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6 Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Gestión de archivos. Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones. Edición y revisión de presentaciones. Diseño y estilo de una presentación. Efectos visuales para enfatizar la presentación. Configuración de la presentación. Publicación de la presentación.

7 Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual. Bancos de imágenes. Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color. La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad. Formatos de archivos de imagen. Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos. Formatos de archivos de audio. Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido. Herramientas de edición audio. Filtros y efectos. Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos. Formatos de archivo de vídeo. Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

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 el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 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.