

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Actividades de gestión administrativa

Familia Profesional:	<b>Administración y Gestión</b>
Nivel:	<b>2</b>
Código:	<b>ADG308_2</b>
Estado:	<b>BOE</b>
Publicación:	<b>RD 914/2024</b>
Referencia Normativa:	<b>RD 107/2008</b>

### Competencia general

Desarrollar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información en soporte papel o informático y cumpliendo la normativa aplicable en materia administrativa, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

### Unidades de competencia

- UC0976\_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES
- UC0979\_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA
- UC0980\_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS
- UC0981\_2:** Desarrollar registros contables
- UC0973\_1:** INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS
- UC0978\_2:** GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO
- 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 de administración y gestión, dedicada al área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública.

#### 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 cobros y pagos
- Auxiliares administrativos de contabilidad
- Auxiliares administrativos de Recursos Humanos
- Auxiliares administrativos de la Administración Pública
- Auxiliares administrativos comerciales
- Auxiliares administrativos de facturación

## **Formación Asociada** (810 horas)

### Módulos Formativos

- MF0976\_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS OPERACIONES COMERCIALES (150 horas)
- MF0979\_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TESORERÍA (90 horas)
- MF0980\_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PERSONAL (90 horas)
- MF0981\_2:** Registros contables (120 horas)
- MF0973\_1:** GRABACIÓN DE DATOS (120 horas)
- MF0978\_2:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS (60 horas)
- MF0233\_2:** OFIMÁTICA (180 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

### GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2  
Código: UC0976\_2  
Estado: 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 2

### GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: UC0979\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Cumplimentar los documentos de cobro o pago, en soporte papel o informático, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

**CR1.1** Las órdenes de pago recibidas se verifican, comprobando el contenido y autorización de las personas implicadas, según las instrucciones internas, para informar al responsable en caso de anomalías o rectificaciones.

**CR1.2** Los documentos como cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales se cumplimentan, teniendo en cuenta tipología, para que la orden de pago o cobro recibida quede asegurada.

**CR1.3** El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta, uniéndolo al documento físico o digital que lo generó para que el procedimiento establecido por la organización quede cumplido.

**CR1.4** Los documentos como talón, transferencia, entre otros se comprueban, cotejándolos con la documentación soporte de las transacciones como facturas, nóminas, entre otros, para que los cálculos de importes de cobro o pago queden verificados.

**CR1.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP2:** Gestionar la presentación de documentos de cobros y/o pagos ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización, para cumplir con las obligaciones y plazos ante terceros.

**CR2.1** Los documentos de cobros y/o pagos se tramitan, cumpliendo con los requisitos exigidos por los receptores, para completar, en su caso, según tipología.

**CR2.2** Las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social se presentan, siguiendo los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente, para que la forma y plazo de la operación quede cumplida.

**CR2.3** Los defectos o insuficiencias, en su caso, de las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social se atienden, subsanándolos según forma y plazos establecidos por la normativa aplicable de la Administración Pública competente.

**RP3:** Efectuar pagos y cobros a través de caja y medios electrónicos o digitales, atendiendo a las directrices correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, con el fin de que las operaciones queden liquidadas.

**CR3.1** La apertura de caja se efectúa, reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido de la organización para que la operación quede asegurada.



**CR3.2** Los documentos de cobro recibidos se verifican con la documentación soporte de la operación, comprobando los datos e importes de los mismos con aplicaciones específicas, para garantizar el proceso según el manual de control interno.

**CR3.3** Los documentos de pago recibidos se verifican, comprobando los datos e importes con la información soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona responsable u órgano establecido en el manual de procedimiento para que su liquidación quede garantizada.

**CR3.4** Los pagos y cobros efectuados se registran en el libro auxiliar de caja, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organización o persona, entre otros, con el fin de que los requerimientos exigidos por el manual de procedimiento de la organización queden satisfechos.

**CR3.5** Las necesidades de efectivo se detectan, comunicándose en su caso a la persona responsable, para que la incidencia quede solucionada en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno de la organización.

**CR3.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización, para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP4:** Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización para comprobar el nivel de liquidez disponible y su correspondencia con las operaciones efectuadas.

**CR4.1** El dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se recuenta, una vez cerrada la caja, siguiendo el procedimiento establecido por la organización para garantizar la seguridad y control.

**CR4.2** Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se gestionan, remitiéndolos a la persona responsable para garantizar la trazabilidad en el proceso.

**CR4.3** El resultado del arqueo se coteja, comparándolo con las anotaciones registradas en el libro mayor, para verificar su concordancia.

**CR4.4** Las anomalías documentales, de cálculo, entre otras, detectadas se comunican a la persona responsable, indicando datos íntegros para que el proceso de control y verificación quede facilitado según el manual interno de la organización.

**RP5:** Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales que los generaron, informando de las incidencias observadas, según los procedimientos establecidos por la organización, con el fin de conciliar las diferencias.

**CR5.1** Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se contrastan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales soporte de la operación para que la coincidencia quede garantizada.

**CR5.2** Las anotaciones de los extractos cuyos datos como importes, identificación, entre otros, no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte de la operación, se detectan y, en su caso, se cuantifican, comunicando las incidencias a la persona responsable para que la anomalía quede controlada.

**CR5.3** La documentación soporte de la operación no registrada en los extractos de la entidad financiera se detecta a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, comunicándose al responsable las descripciones y datos para que la incidencia quede comunicada.

**CR5.4** Los procedimientos de comprobación se efectúan, con la periodicidad establecida por la organización, siguiendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización, para que los estándares de calidad queden asegurados.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Red local. Equipos informáticos, agendas electrónicas, programas y aplicaciones, entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con la clientela (CRM), antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáner, cámaras digitales, material mobiliario y material de oficina, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

### Productos y resultados

Documentos de cobro o pago cumplimentados. Presentación de documentos de cobros y/o pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general gestionados. Arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización efectuado. Movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron cotejados.

### Información utilizada o generada

Organigrama de la empresa. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información. Normativa aplicable mercantil y financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de la clientela y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos. Normativa aplicable de transacciones electrónicas de pagos y cobros. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 2

Código: UC0980\_2

Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Desarrollar actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos tales como selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos marcados.

**CR1.1** La información de las bases de datos se actualiza en función de tipología: selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, clasificándola, atendiendo a criterios previamente establecidos por la organización de forma que el filtrado de la información para su consulta posterior quede facilitado.

**CR1.2** La información de interés general para los empleados en los canales internos como tabloneros de anuncios, mostradores, estanterías, portal del empleado, mensajería instantánea, entre otros, se actualiza periódicamente, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización para garantizar la comunicación.

**CR1.3** La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita, aplicando la normativa de protección de datos personales, accesibilidad y de seguridad interna para que los estándares de calidad queden asegurados.

**CR1.4** La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente, de cada interesado, generando informes cuantitativos para asegurar que la información queda recogida en forma y plazo según los estándares de calidad de la organización.

**CR1.5** La información del plan de carrera o sucesión se actualiza, registrando las acciones formativas que llevan a cabo los interesados, para garantizar que queda recogida según los estándares de calidad de la organización.

**CR1.6** La documentación recopilada en las acciones formativas se adjuntan al expediente administrativo documental e informático, incorporando los informes cuantitativos de los participantes para que la información quede en tiempo y forma generada.

**CR1.7** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP2:** Preparar las infraestructuras y equipamiento físicos y digitales como salas, conexiones, equipos audiovisuales, soporte documental, entre otros, para la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión.

**CR2.1** El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se efectúa, mediante la disposición de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, difundiendo los anuncios internos para que los candidatos queden convocados.

**CR2.2** La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas por la persona responsable al departamento implicado, a través de los medios documentales o digitales disponibles, para garantizar que el proceso quede controlado.

**CR2.3** El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se efectúa, siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos por la organización, para que las fechas, agenda, lugares y condiciones de ambas queden confirmadas.

**CR2.4** Las acciones diarias se preparan, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades estimadas, para garantizar que la agenda según los estándares de calidad y seguridad queda cumplida.

**RP3:** Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal, aplicando criterios de confidencialidad y seguridad y utilizando las aplicaciones informáticas específicas, con el fin de que la información de los empleados, departamentos y organismos correspondientes, quede actualizada.

**CR3.1** La documentación para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica en tiempo y forma, siguiendo los canales establecidos al efecto, para que la información quede recogida.

**CR3.2** El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos en soporte documental e informático, manteniéndolo actualizado, para que cumpla los requisitos de la organización.

**CR3.3** El formulario de alta y, en su caso, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, en el órgano competente, para que cumpla los parámetros fijados por la Administración.

**CR3.4** El contrato de trabajo para el alta del nuevo empleado y el resto de la documentación complementaria se cumplimentan, utilizando los medios informáticos disponibles, con el fin de que la información facilitada quede recogida.

**CR3.5** El contrato, una vez firmado por el representante legal de la organización y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos, adjuntando copia al expediente y copia básica a los representantes legales en su caso para que la comunicación a los Servicios Públicos de Empleo quede cumplida en tiempo y forma establecidos.

**CR3.6** Los informes de las valoraciones para prórrogas o renovaciones se elaboran, analizándolos por parte de la persona responsable, para que la situación laboral de los empleados quede estudiada y, en su caso, modificada.

**CR3.7** La fecha para el cobro de la liquidación y devolución de los bienes de la organización se notifica por escrito al empleado que causa baja, siguiendo los procesos internos establecidos, para que el tiempo y forma de comunicación fijados queden cumplidos.

**CR3.8** Los datos personales y profesionales de los empleados como domicilio, datos bancarios, entre otros, se registran, archivándolos en los expedientes para que la información quede actualizada.

**RP4:** Efectuar las operaciones y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal, utilizando aplicaciones informáticas específicas y siguiendo las instrucciones previamente establecidas para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal.

**CR4.1** Las tablas, baremos y referencias aplicables para el cálculo de retribuciones IRPF, cotizaciones según nivel retributivo, convenio colectivo, entre otros, se actualizan periódicamente, utilizando aplicaciones específicas, para que las instrucciones recibidas por la persona responsable queden cumplidas según la normativa aplicable laboral, fiscal y de la Seguridad Social.

**CR4.2** Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales por matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación, entre otras, se registran una vez autorizadas, para que el trámite quede iniciado según los procedimientos y formas establecidos de la organización.

**CR4.3** La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente y periodicidad establecida para que los procedimientos establecidos por la organización queden satisfechos.

**CR4.4** Las cuantías de los conceptos de retribución fija, variable y en especie para el cálculo de los pagos, como horas, extras y festivos trabajados, ausencias y sus justificantes, retrasos, productividad, asistencia sanitaria, entre otros, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por la persona responsable de la organización.

**CR4.5** Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático, se envían a la entidad financiera colaboradora, utilizando los medios de comunicación fijados, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y autorización correspondiente, para que los estándares de calidad queden cumplidos.

**CR4.6** Los documentos formalizados de cotización a la seguridad social e ingresos a cuenta de las retenciones del IRPF se envían a través de la entidad financiera colaboradora o directamente al organismo competente, utilizando soportes documentales e informáticos, en tiempo y forma para que el procedimiento establecido quede cumplido.

**CR4.7** Los justificantes de las retribuciones y la información fiscal de los interesados se entrega, enviándosela en los formatos, tiempos y por los canales -físicos o electrónicos- establecidos por la organización para que el cumplimiento y las obligaciones fiscales queden atendidos.

**RP5:** Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte a la persona responsable en la toma de decisiones del área de recursos humanos.

**CR5.1** La información generada por los procedimientos de seguridad y el seguimiento de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares, entre otros, se recopila, utilizando los registros empleados de control con la periodicidad establecida, para que quede recogida en la base de datos.

**CR5.2** La información obtenida se procesa periódicamente, mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas específicas, elaborando los informes a partir de los datos procesados para que el expediente administrativo documental e informático de cada empleado quede actualizado.

**CR5.3** Los informes elaborados se entregan a la persona responsable, con la frecuencia fijada por la organización, observando las medidas establecidas, para que los trámites de cambio de situación, en su caso, queden iniciados.

**CR5.4** La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita, aplicando criterios de sostenibilidad para que los estándares de calidad queden asegurados.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, Apps y dispositivos móviles. Dispositivos de comunicación. Nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina. Programas de contabilidad. Plataformas digitales para videollamadas. "Software" de escritorio. Simuladores de gestión. "Software" en la nube. Programas informáticos de RRHH. Aplicaciones de gestión de personal.

### Productos y resultados

Actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos desarrolladas. Infraestructuras y equipamiento físicos y digitales preparadas. Documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal tramitada. operaciones y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal efectuadas.

### Información utilizada o generada

Convenios Colectivos. Normativa aplicable laboral, fiscal, y de la Seguridad Social. Formularios oficiales fiscales, laborales y seguros. Bases de datos de personal. Internet y las páginas web de la administración pública competente. Procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Manuales de procedimientos en el ámbito laboral. Información sobre la relación de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

### Desarrollar registros contables

Nivel: 2  
Código: UC0981\_2  
Estado: Tramitación BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Preparar la documentación soporte de las transacciones económicas, manteniendo la seguridad y confidencialidad de la misma, y clasificándola según los procedimientos establecidos por la organización por tipología de operación, con objeto de permitir su registro contable.

**CR1.1** La documentación soporte de las transacciones se solicita a las fuentes internas y externas generadoras de la misma como facturación, personal, compras, entre otras, previamente identificadas, para su registro contable.

**CR1.2** La documentación soporte recibida se comprueba, determinando que contiene todos los requisitos de control interno establecidos como firmas, autorizaciones, entre otras, y requisitos fijados por la normativa aplicable fiscal como NIF, nombre fiscal, tipo impositivo, entre otras, para asegurar su registro contable.

**CR1.3** Los documentos soporte incompletos por falta de autorización, o de cualquier otro requisito establecido, se remiten a la persona responsable en el procedimiento interno para su subsanación.

**CR1.4** La documentación recibida se clasifica, verificándola conforme a la tipología, para que los criterios de organización queden cumplidos.

**RP2:** Actualizar el plan de cuentas y de asientos predefinidos de la organización en la aplicación informática de contabilidad específica, según las instrucciones recibidas, con objeto de que se encuentre permanentemente operativa.

**CR2.1** Las propuestas de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas derivadas del análisis de la documentación soporte como clientela, proveedores, entidades financieras y de créditos, deudores, acreedores no comerciales, entre otras, se gestionan, introduciendo los datos correspondientes para que la información quede actualizada.

**CR2.2** Las propuestas de altas y bajas de códigos y de conceptos de los asientos predefinidos se presentan argumentándolas, para su revisión y autorización a la persona responsable, de acuerdo con las normas de procedimiento establecidas.

**CR2.3** Las propuestas de altas y bajas autorizadas se gestionan, introduciendo o eliminando los códigos, denominaciones de cuentas, códigos de asientos y conceptos en la base de datos de la aplicación informática de contabilidad para que el registro contable permanezca actualizado.

**CR2.4** Las contingencias surgidas en el uso de la aplicación informática se resuelven, apoyándose de la ayuda on-line o, en su caso, de los servicios de atención al cliente de la empresa elaboradora del programa.

**RP3:** Introducir los datos en los asientos contables predefinidos en la aplicación informática, de acuerdo con la naturaleza económica de la operación y el Plan General Contable (PGC), con objeto de registrar las transacciones previstas.

**CR3.1** El asiento predefinido que corresponde a cada tipo de operación se selecciona, de acuerdo con la naturaleza económica del mismo, introduciéndolo para que la transacción quede registrada.

**CR3.2** La documentación soporte se comprueba con la introducida en el asiento predefinido, cotejándola, para que el asiento contable quede registrado con rigor.

**CR3.3** La documentación soporte de los asientos predefinidos se archiva, utilizando soportes físicos o digitales, de acuerdo con las instrucciones recibidas o los procedimientos internos de la organización.

**CR3.4** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

**RP4:** Introducir datos en los libros auxiliares del Impuesto del Valor Añadido (IVA) y de bienes de inversión, en soporte papel o digital, con objeto de efectuar la liquidación periódica de este tributo.

**CR4.1** Los libros registros de IVA obligatorios se obtienen, partiendo de los datos previamente registrados en la aplicación de contabilidad, para la liquidación del impuesto.

**CR4.2** Las declaraciones de IVA se obtienen, a través de la aplicación de contabilidad, comprobando que los datos volcados en la declaración coinciden con los registrados en la contabilidad, para que la liquidación periódica del impuesto quede garantizada.

**CR4.3** Los descuadres detectados en las comprobaciones de las cuotas registradas se comunican a la persona responsable, utilizando los canales de comunicación establecidos, para que el procedimiento interno de información quede asegurado.

**CR4.4** La declaración de impuestos se presenta, utilizando la sede electrónica de la Administración Tributaria, con el fin de que el impuesto quede liquidado.

**RP5:** Controlar las partidas contables, verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte, con objeto de detectar posibles errores.

**CR5.1** Los saldos de las cuentas deudoras o acreedoras con las entidades públicas se verifican con los modelos fiscales y laborales de la organización, notificándose a la persona responsable del departamento las no coincidencias para que el procedimiento establecido por la misma quede cumplido.

**CR5.2** Los saldos contables de los préstamos y créditos se cotejan periódicamente con la documentación soporte remitida por las instituciones financieras, de acuerdo con el procedimiento establecido, notificando, en su caso, a la persona responsable del departamento la falta de coincidencia, con el fin de subsanarla.

**CR5.3** Los saldos de la clientela y proveedores se comprueban, siguiendo las instrucciones recibidas de la persona responsable y el manual de procedimiento, para detectar facturas sin cobrar o pendientes de recibir y solventar, en su caso, la situación.

**CR5.4** Los saldos de las cuentas de amortización acumulada de los elementos del inmovilizado se cotejan, con el plan de amortización establecido para cada uno de ellos, en función de su vida útil estimada y siguiendo el método de amortización seleccionado.

## Contexto profesional



### Medios de producción

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Impresoras. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopidora, calculadora. Apps y dispositivos móviles. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de contabilidad. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático. Plataformas digitales para videollamadas. "Software" de escritorio. "Software" en la nube.

### Productos y resultados

Información soporte de las transacciones económicas preparada. Plan de cuentas y de asientos predefinidos de la organización actualizado. Datos en los asientos contables predefinidos introducidos. Datos en los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión introducidos. Partidas contables verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte controlados.

### Información utilizada o generada

Manual de procedimiento interno de la empresa. Normativa contable de aplicación en España. Cuadro de cuentas. Normativa aplicable del IVA. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión. Fichas y formatos internos. Medios de pago. Procedimientos de uso de firma electrónica. Normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5

### 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 6

### GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Nivel: 2  
Código: UC0978\_2  
Estado: 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 7

### 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

### 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:	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 m<sup>2</sup> 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 2

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TESORERÍA

Nivel:	2
Código:	MF0979_2
Asociado a la UC:	UC0979_2 - GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Definir instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, distinguiendo entidades vinculadas a su emisión, según normativa aplicable mercantil y fiscal.

**CE1.1** Determinar tipología de organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de documentos de cobro y pago, describiendo características y finalidad de productos y servicios financieros.

**CE1.2** Describir finalidad y contenido de documentos de cobro y pago mercantiles: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando aspectos de la normativa aplicable mercantil.

**CE1.3** En un supuesto práctico de cumplimentación de documentos de cobro y pago, partiendo de una información técnica:

- Cumplimentar un documento: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, teniendo en cuenta tipología.
- Adjuntar un recibo de ingreso o pago, uniéndolo al documento físico o digital.
- Comprobar talones o transferencias, cotejándolos con una documentación soporte de una transacción (facturas, nóminas, entre otras).
- Cumplir con unos criterios de seguridad y confidencialidad, siguiendo la normativa aplicable de protección de datos personales y seguridad interna de una supuesta organización.

**C2:** Aplicar técnicas de presentación de documentos de cobros y/o pagos a partir de documentación técnica, teniendo en cuenta normativa mercantil y fiscal, procedimientos de organización y obligación de plazos.

**CE2.1** Determinar registros ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, explicando procesos de descarga desde sus páginas web de impresos de pago.

**CE2.2** Determinar libros de registro de cobros y/o pagos, explicando características.

**CE2.3** Enumerar medios de pago como cheque, letra de cambio, pagarés, domiciliación bancaria, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando características.

**CE2.4** En un supuesto práctico de presentación de documentos de cobro y/o pago, teniendo en cuenta su tipología:

- Ajustar documentos, aplicando criterios, según requisitos de supuestos receptores.
- Entregar en supuestas instituciones a través de soportes digitales, asegurando documento de certificación.
- Presentar liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social, siguiendo formas y plazos establecidos por supuestas Administraciones Públicas.

- Archivar resguardos de operaciones de cobro y/o pago, informando a un departamento responsable de las mismas.

**CE2.5** Determinar criterios de subsanación en situaciones de defectos o insuficiencias en liquidaciones fiscales y/o laborales, explicando formas y plazos según normativa aplicable de una administración pública.

**C3:** Aplicar métodos y funciones de control de tesorería detectando desviaciones y consecuencias.

**CE3.1** Determinar métodos de control de tesorería, describiendo finalidad y procedimiento de un arqueo de caja.

**CE3.2** En un supuesto práctico de pagos y/o cobros, partiendo de una documentación técnica:

- Abrir una caja, recontando efectivo existente.
- Gestionar documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo, clasificándolos en función de su naturaleza y finalidad.
- Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja, documentando diferencias encontradas y proponiendo soluciones posibles.
- Registrar pagos y/o cobros en un libro mayor, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organizaciones o supuestas personas implicadas.
- Detectar necesidades de efectivo, comunicándolas a departamento o persona responsable de las mismas.

**CE3.3** Explicar la importancia de la segregación de funciones en un procedimiento de arqueo de caja, determinando problemas e implicaciones existentes de la no aplicación en un control de arqueo.

**CE3.4** Describir finalidad de la conciliación bancaria, explicando procedimientos.

**CE3.5** Explicar consecuencias e importancia de criterios de integridad, responsabilidad y confidencialidad en gestión y control de la tesorería, reconociendo consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos.

**C4:** Aplicar técnicas de cálculos correspondientes a la gestión de tesorería, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad.

**CE4.1** En un supuesto práctico de cálculo correspondiente de tesorería, partiendo de documentación técnica:

- Recontar dinero en efectivo, cheques o documentos de crédito o débito, siguiendo procedimientos establecidos por una supuesta organización.
- Remitir documentos de crédito y débito a un departamento o persona responsable, garantizando su trazabilidad.
- Cotejar resultados de un arqueo, comparándolos con anotaciones de un libro mayor.

**CE4.2** En un supuesto práctico de descuento de una remesa de efectos, partiendo de documentación técnica:

- Calcular descuento correspondiente en una operación. determinando supuestas comisiones bancarias.
- Confeccionar una documentación bancaria vinculándola a una remesa de efectos.

**CE4.3** Explicar movimientos de cuenta corriente y cuenta de crédito, determinando cumplimentación de documentos y liquidación de intereses según procedimientos establecidos en una organización.

**C5:** Aplicar técnicas de gestión de movimientos de extractos bancarios, partiendo de registros contables y documentos soporte de una operación físicos y/o digitales para un control de incidencias.

**CE5.1** Enumerar técnicas de contraste de extractos de entidades financieras, relacionándolas con documentos soportes de una operación.

**CE5.2** Describir documentación relativa a extractos, importes, entre otros, explicando características.

**CE5.3** En un supuesto práctico de comprobación de extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales:

- Detectar anotaciones cuyos datos no coincidan, cuantificándolos.
- Comunicar a una persona responsable, de dicha situación, documentándola.
- Efectuar comprobaciones en unos extractos, siguiendo frecuencia y criterios de supuestas organizaciones.

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

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

### Otras Capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

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

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería

Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas. Cálculo de descuento de efectos: simple y compuesto. Cuentas corrientes: liquidación y cálculo de intereses. Cálculos en cuentas y operaciones de crédito. Cuentas de crédito: liquidación y cálculo de intereses. Cálculo de comisiones bancarias y Tasa Anual Equivalente. Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería. Utilización de hojas de cálculo y bases de datos en la gestión financiera de tesorería.

### 2 Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

Productos y servicios financieros. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática digital: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming, gestión de descuentos de efectos. Complimentación de libros de caja y bancos de la partida de Tesorería y costes e ingresos financieros en el libro mayor de contabilidad. Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico. Gestión de tesorería a través de banca digital on line. Obtención y complimentación de documentos a través de Internet. Firma electrónica.

### 3 Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública

Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro. Impresos oficiales. Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos, tasas y contribuciones locales. Liquidación del IVA. Liquidación del Impuesto sobre la renta de las personas físicas IRPF del empresario trabajador por cuenta propia o autónomo. Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social. Obtención y cumplimentación y subsanación de documentos oficiales a través de Internet. Firma electrónica. Identificación y aplicación de medidas de protección medio ambiental y de medidas sobre prevención de riesgos laborales en materia de documentación.

#### 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de gestiones administrativas de tesorería, 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 3

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0980_2
Asociado a la UC:	UC0980_2 - GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Elaborar documentación para el área de recursos humanos referente a procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, a partir de una información técnica dada.

**CE1.1** Aplicar técnicas de captación y selección de personal, utilizando canales convencionales o digitales, reconociendo características.

**CE1.2** Reconocer entidades de formación más cercanas o importantes, estableciendo contacto con ellas preferentemente a través de sus sitios Web.

**CE1.3** Clasificar fuentes de subvención de formación, teniendo en cuenta su cuantía y requisitos.

**CE1.4** Explicar normas de protección de datos en procesos de mantenimiento de documentación y de bases de datos, describiendo características.

**CE1.5** En un supuesto práctico de gestión de información, partiendo de una documentación técnica:

- Actualizar bases de datos de gestión de personal, manteniendo confidencialidad e integridad de ficheros.
- Consultar bases de datos, aplicando filtros que se indiquen.
- Elaborar listados e informes concretos, aplicando normas de protección medio ambiental y de la salud.
- Organizar listados de actividades de formación y reciclaje, basándose en programas subvencionados.
- Generar informes cuantitativos, recogiendo datos de inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de acciones formativas.
- Archivar informes cuantitativos, archivándolos junto a expedientes administrativos.
- Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo, siguiendo normas sobre prevención de riesgos.

**C2:** Aplicar técnicas de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales en procesos de selección, formación y desarrollo de actividades de recursos humanos, a partir de una información recopilada de una documentación técnica, y de procedimientos internos de una organización.

**CE2.1** Diferenciar aspectos de un sistema de gestión, explicando normas de calidad.

**CE2.2** Explicar procedimiento de formación de personal, determinando tipologías.

**CE2.3** Clasificar tipos de entrevista, indicando formas de comunicación según características.

**CE2.4** En un supuesto práctico de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, a partir de una información técnica dada:

- Preparar manuales, listados, horarios, hojas de control y otros materiales, aplicando criterios de calidad.
- Identificar recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección, clasificándolos por prioridades.
- Reservar salas u otros espacios, utilizando medios digitales o convencionales.
- Gestionar una agenda, asignando tiempos, acciones, lugares y condiciones, identificando posibles contingencias.

**C3:** Elaborar documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras variaciones de situaciones laborales, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

**CE3.1** Reconocer fases del proceso de contratación, distinguiendo procedimientos de alta y afiliación a la Seguridad Social.

**CE3.2** Determinar tipos de contrato, explicando sus características.

**CE3.3** Explicar causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción de un contrato, basándose en la normativa aplicable laboral.

**CE3.4** Identificar elementos que componen un finiquito, describiéndolos.

**CE3.5** En un supuesto práctico de tramitación de documentación en una contratación, partiendo de una documentación técnica:

- Obtener de la página oficial de la administración pública modelos de contrato especificados, de alta y afiliación, descargándolos.
- Comunicar a un empleado la documentación necesaria para la apertura de su expediente, utilizando canales específicos.
- Crear un expediente con datos personales y profesionales de empleados, manteniéndolo actualizado según normativa de protección de datos.
- Cumplimentar un contrato de trabajo, entregándolo para su firma.
- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente, cumplimentándolo.
- Calcular un importe final de un finiquito, partiendo de unos datos concretos.
- Elaborar informes para valoración de prórrogas o renovaciones, adjuntando notificaciones de fechas de cobro de liquidación y devolución de bienes de una organización.

**C4:** Aplicar técnicas de gestión de operaciones y tareas administrativas de retribución de personal, de cotización a la Seguridad Social y de retenciones a cuenta del IRPF, a partir de una información técnica dada.

**CE4.1** Identificar procesos de retribución y cotización, diferenciando tipologías y estructuras de salarios.

**CE4.2** Determinar situaciones que pueden modificar bases de cotización y sus importes en dietas, excesos del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) e Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) retenciones del IRPF, otros, describiéndolas.

**CE4.3** Determinar modelos y plazos estipulados por convenio colectivo, calendario del contribuyente y normas de cotización de la Seguridad Social relacionándolas con condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

**CE4.4** En un supuesto práctico de gestión de recursos humanos, a partir de una documentación técnica de retribución dada:

- Obtener tablas, baremos y referencias necesarias referentes a condiciones laborales -convenio colectivo-, a las cotizaciones a la Seguridad Social -bases y tipos- y a las retenciones del IRPF - tablas y fórmulas de cálculo, actualizándolas.
- Identificar datos de trabajadores, analizando su incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.
- Registrar solicitudes de anticipos, préstamos, y reembolsos, archivándolas para su trámite.
- Introducir datos de cuantías de retribución fija, variable y en especie, cumplimentando campos en un soporte informático específico.
- Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.
- Crear ficheros del sistema RED que se deben remitir a la Seguridad Social.
- Imprimir justificantes de retribución, enviándolos a supuestos empleados.
- Elaborar una secuencia de impresos fiscales del IRPF, valorando consecuencias de no cumplir con plazos de pago y de entrega de documentación.

**C5:** Aplicar técnicas de elaboración de informes para un control de incidencias de en una actividad laboral, teniendo en cuenta normas de comunicación interna en una organización y normativa aplicable laboral.

**CE5.1** Elaborar informes del plan de control de incidencias en una actividad laboral, de acuerdo a las normas del sector, recogiendo:

- Procedimientos de seguridad.
- Seguimiento de asistencia.
- Horarios.
- Vacaciones.
- Enfermedad.
- Horas sindicales.
- Retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares, entre otros.

**CE5.2** Determinar aspectos de las condiciones laborales contenidas en la Constitución, el Estatuto de los Trabajadores, el convenio colectivo y en el contrato.

**CE5.3** En un supuesto práctico de elaboración de informes de control de incidencias, utilizando aplicaciones específicas y partiendo de una documentación técnica dada:

- Complimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones, realizando cálculos y estadísticas a través de una hoja de cálculo y formatos gráficos.
- Elaborar informes que resuman datos de control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones informáticas específicas.
- Enviar supuestos informes a un departamento o persona responsable, especificando cambio de situación.
- Definir en una aplicación de gestión de salarios datos del contrato y/o del convenio colectivo, introduciendo incidencias con la periodicidad establecida.
- Obtener una nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control, creando ficheros de remisión electrónica tanto a las entidades financieras como a la administración pública.
- Actualizar las tablas de los empleados con los resultados de las actividades de formación, realizando copias de seguridad que garanticen su integridad.

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

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

### Otras Capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

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

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa

Normativa aplicable laboral. El Estatuto de los Trabajadores. Convenios colectivos. Ley General de la Seguridad Social. Jornada de trabajo. Calendario laboral. Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial. Procedimientos de administración de personal: selección, formación, motivación. Técnicas de modificación de conductas en la organización. Gestión de talento y capital humano en las empresas.

### 2 Confección del contrato de trabajo, del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones

Elementos esenciales del contrato: consentimiento, objeto y forma del contrato. Modalidades de contratación. Proceso y procedimiento de contratación laboral. Documentación y formalización del contrato de trabajo. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. El finiquito. El salario y sus complementos. El recibo de salarios. Requisitos de forma. Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF. Confección de los impresos fiscales del IRPF. Regímenes del sistema de Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social. Tablas y referencias. Sistema RED. Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización. Cálculo de cuotas. Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

### 3 Utilización de programas y aplicaciones informáticas ("software") para la gestión de recursos humanos y de nóminas

"Software" de escritorio "Software" en la nube: prestaciones, funciones y procedimientos. Procedimientos de seguridad y control del proceso. Ciberseguridad: control y prevención.

### 4 Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos

Prevención sobre riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos. Modelo de Calidad Total. Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de Recursos Humanos.

## 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de actividades de apoyo administrativo al Área de Recursos Humanos, 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 4

### Registros contables

Nivel:	2
Código:	MF0981_2
Asociado a la UC:	UC0981_2 - Desarrollar registros contables
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Interpretar documentos-justificantes mercantiles derivados de una actividad empresarial en la realización de registros contables, reconociendo la información contenida en los mismos.
- CE1.1** Determinar tipología de documentos mercantiles utilizados en transacciones económicas tipo que realizan las organizaciones, interpretando su información.
- CE1.2** En un supuesto práctico de preparación de documentación soporte en transacciones económicas, partiendo de una documentación técnica:
- Solicitar documentación soporte a fuentes internas y externas, atendiendo a su registro contable.
  - Comprobar documentación soporte, analizando requisitos de control.
  - Remitir documentos soporte incompletos a un supuesto departamento o persona responsable.
  - Verificar documentos de soportes cumplimentados, clasificándolos según tipología.
- CE1.3** Explicar elementos patrimoniales de documentos mercantiles, determinando conceptos de ingresos y gastos.
- C2:** Registrar operaciones económicas aplicando un método contable, teniendo en cuenta sus instrumentos y fases.
- CE2.1** Explicar el concepto de cuenta, determinándolo como instrumento de representación y medida de elementos patrimoniales, ingresos y gastos.
- CE2.2** Clasificar cuentas según su naturaleza patrimonial o de gestión, identificando convenios de cargo y abono de cada clase.
- CE2.3** En un supuesto práctico de gestión de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas, partiendo de una documentación técnica:
- Introducir datos de la clientela, proveedores, entidades financieras y de créditos deudores, acreedores no comerciales, entre otras, gestionando altas y bajas de códigos.
  - Presentar propuestas de altas y bajas de códigos de asientos predefinidos, argumentándolas.
  - Introducir o eliminar códigos, denominaciones de cuentas, de asientos y conceptos, manteniendo actualizada una base de datos.
  - Reconocer contingencias surgidas en una supuesta aplicación informática específica, resolviéndola con ayuda on-line, en su caso, de una empresa de apoyo.
- C3:** Aplicar técnicas de introducción de datos en asientos contables, de acuerdo con la naturaleza económica de operaciones y transacciones económicas, y siguiendo el Plan General Contable (PGC) aplicable.

**CE3.1** Distinguir fases de un proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo, determinando libros obligatorios y voluntarios previstos en el PGC en los que se registra cada una de ellas.

**CE3.2** Determinar la estructura del Plan General Contable (PGC), explicando:

- Sistema de codificación utilizado en el PGC.
- Función de la amortización técnica del inmovilizado.
- Cálculo de cuota de amortización del inmovilizado según métodos lineales, degresivos o progresivos.
- Función de la periodificación contable.
- Función de las provisiones.

**CE3.3** En un supuesto práctico de introducción de datos en asientos contables, partiendo de una documentación técnica:

- Seleccionar un asiento predefinido, teniendo en cuenta la naturaleza económica de una operación concreta.
- Comprobar una documentación soporte, cotejándola con un asiento predefinido.
- Archivar una documentación soporte, utilizando soportes físicos o digitales.

**C4:** Complimentar libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión en soporte papel o digital, aplicando la normativa aplicable del impuesto.

**CE4.1** Explicar los libros obligatorios, determinándolos según la normativa aplicable del IVA.

**CE4.2** Explicar la función del libro de bienes de inversión, describiendo campos que establece para cada libro la normativa aplicable del IVA.

**CE4.3** En un supuesto práctico, donde se proporcionen documentos que reflejan operaciones sujetas al IVA:

- Comparar documentos de operaciones dadas, diferenciando las que incorporan IVA soportado deducible del no deducible.
- Identificar los libros en los cuales deben asentarse cada uno de los documentos, cumplimentándolos.

**CE4.4** En un supuesto práctico de cumplimentación de libros auxiliares de IVA, partiendo de una documentación técnica:

- Obtener libros registros de IVA, partiendo de datos registrados dados.
- Obtener declaraciones de IVA, comprobando coincidencias con los registrados en una contabilidad dada.
- Comunicar descuadres de cuotas registradas, utilizando supuestos canales de información.
- Presentar declaraciones de impuestos, utilizando la sede electrónica de la Administración Tributaria.

**C5:** Aplicar técnicas de control de partidas contables, utilizando aplicaciones informáticas de contabilidad específicas, a partir de documentos soporte, y bajo normas de seguridad y confidencialidad.

**CE5.1** Explicar funciones y procedimientos de aplicaciones contables específicas, describiendo formatos y características de codificación de cuentas y conceptos.

**CE5.2** En un supuesto práctico de operaciones de un ciclo económico, partiendo de una información técnica dada:

- Crear el plan de cuentas, determinando asientos predefinidos.
- Realizar registros contables, siguiendo documentos mercantiles y una información proporcionada.

- Realizar el traspaso de las operaciones, teniendo en cuenta los correspondientes a unos libros de IVA.
- Extractar registros realizados: diario, balance de comprobación, balance de situación, saldo de las cuentas, entre otros, correspondientes a un ciclo económico, archivándolos.
- Dar de baja cuentas del plan contable, conceptos y asientos predefinidos de una base de datos de una aplicación, realizando copias de seguridad.

**CE5.3** En un supuesto práctico de control de partidas contables, partiendo de una documentación dada:

- Verificar saldos de cuentas deudoras o acreedoras con entidades públicas, cotejándolos con modelos fiscales y laborales de una supuesta organización.
- Detectar faltas de coincidencia en saldos contables, notificándolas.
- Comprobar saldos de la clientela y proveedores, detectando facturas sin cobrar o pendientes de recibir.
- Comprobar saldos de cuentas de amortización acumulada, cotejándolas con un plan de amortización dado.

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

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

### Otras Capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

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

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1 Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable

Documentación mercantil y contable. Interpretación contable de la información representada en los documentos justificantes. Documentos-justificantes mercantiles tipo. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Libros contables obligatorios y auxiliares. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable. Normalización contable: El Plan General de Contabilidad. Normativa aplicable de facturación. Dominio avanzado de herramientas ofimáticas, en particular Word y Excel. Conocimientos de softwares de contabilidad. Conocimientos prácticos de gestión de la información en la Nube y realización de videoconferencias.

### 2 Registros contables de la actividad empresarial

El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas. El método de registro contable: La partida doble. El patrimonio y su representación contable: El balance. El resultado de la gestión y su representación contable: La cuenta de Pérdidas y Ganancias. Amortización, periodificación, provisión y regularización. Cumplimentación de los libros contables obligatorios y auxiliares correspondientes a un ciclo contable. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros



contables: Código deontológico, el delito contable, normativa mercantil en torno al secreto contable.

### 3 Contabilidad del IVA

Normativa aplicable de IVA de operaciones sujetas y exentas al impuesto. Operaciones sujetas y exentas al impuesto. Tipos de IVA. Tratamiento contable del IVA soportado, IVA repercutido, IVA soportado no deducible, inversión del sujeto pasivo, modificación de bases imponibles, plazos de rectificación de facturas y de declaración-liquidación. Conocimiento de las utilidades y contenidos de la Sede electrónica de la AEAT.

### 4 Registros contables a través de aplicaciones informáticas de contabilidad y de IVA

Estructura de los programas de contabilidad. Prestaciones, funciones y procedimientos. Introducción de datos. Predefinición de asientos. Relaciones con los libros de IVA. Registro contable de los documentos mercantiles en las cuentas establecidas en la aplicación. Actualización de las cuentas codificadas en la aplicación. Actualización de los asientos y de los conceptos predefinidos. Instalación y utilización de aplicaciones informáticas actualizadas. Copias de seguridad. Identificación y aplicación de medidas de protección medio ambiental y de medidas sobre prevención de riesgos laborales en actividades de registros contables.

## 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 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de registros contables, 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 5

### 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 m<sup>2</sup> 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 6

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS

Nivel:	2
Código:	MF0978_2
Asociado a la UC:	UC0978_2 - GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO
Duración (horas):	60
Estado:	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 m<sup>2</sup> 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 7

### 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 integrado 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 m<sup>2</sup> 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.