

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Asistencia a la dirección

<i>Familia Profesional:</i>	Administración y Gestión
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	ADG309_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 107/2008
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 930/2020

Competencia general

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y proactividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Unidades de competencia

- UC0982_3:** ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN
- UC0983_3:** Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9996_2:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC0986_3:** ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

Sectores Productivos

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

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Asistente a dirección
- Secretario/a de dirección

Formación Asociada (600 horas)

Módulos Formativos

- MF0982_3:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN (90 horas)
- MF0983_3:** Gestión de reuniones, viajes y eventos. (120 horas)
- MF9999_3:** COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF9996_2:** COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)
- MF0986_3:** ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO (150 horas)

Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC0985_2	NO	UC9996_2
UC0984_3	NO	UC9999_3

Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Unidad de Competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de Competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC9996_2	NO	UC0985_2
UC9999_3	NO	UC0984_3

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3
Código: UC0982_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, medios telemáticos u otros, de forma autónoma, facilitando una eficiente gestión documental, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.

CR1.1 La información recibida se organiza identificando y valorando sus características, urgencia, importancia, destinatarios u otros aspectos relevantes, y verificando la presencia y corrección de todos los datos necesarios.

CR1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.

CR1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.

CR1.5 Los medios de transmisión -correo convencional, electrónico, fax, burofax, mensajería u otros- se seleccionan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios -traducciones, copias u otros- para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.

CR1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda -papel o informático-, aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.

CR1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen de la organización.

CR2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros-.

CR2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.

CR2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.

CR2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas -localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole- se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.

CR2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.

CR2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización -acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros- transmitiéndose a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.

CR2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.

CR3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros- y transmitiendo la imagen de la organización.

CR3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica -procedencia y nivel jerárquico- se identifica utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros-.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona personalmente con autonomía, determinando la razón y la urgencia, y facilitando que el interlocutor obtenga la respuesta necesaria en el menor tiempo posible.

CR3.4 Las ausencias se justifican con cortesía, amabilidad y desarrollando las habilidades necesarias correspondientes, transmitiendo con exactitud a los interesados, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.

CR3.5 En la atención telefónica se resuelven las posibles situaciones conflictivas planteadas, tomando las decisiones que procedan, adoptando un tono de voz firme y conciliador, de acuerdo con cada tipo de situación.

CR3.6 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas -identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, otros- se utilizan con destreza, controlando su perfecto funcionamiento.

CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas se identifican subsanándolos con rapidez y eficiencia, requiriendo y gestionando, en el ámbito de su responsabilidad, el soporte técnico necesario.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP4: Controlar la corrección de las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción adecuados, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.

CR4.1 La información y documentación se redacta o supervisa, en su caso, con precisión, corrección y en el plazo previsto, utilizando las herramientas pertinentes para cumplir con el objetivo del documento -actas, carta externa, correos electrónicos, informes u otros-.

CR4.2 La estructura de los documentos se define en función del carácter del documento -mercantil, laboral, administrativo, técnico, u otros- y de la imagen corporativa que se quiere transmitir.

CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa comprobando la correcta aplicación de los criterios de corrección léxica, ortográfica y sintáctica, de acuerdo con el manual o libro de estilo pertinente, subsanando posibles errores.

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento -comercial, técnico, legal u otros- se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.

CR4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.

CR4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.

CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en internet de la empresa -foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado- se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.

CR4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales, intranet e internet. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, programas de edición de imágenes, herramientas de traducción, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, mensajería y servicios de correo, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner u otros medios de captura.

Productos y resultados

Control de la corrección en comunicaciones escritas. Documentación pública, privada o corporativa sintetizada y/o traducida. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización. Respeto del medio

ambiente. Atención presencial, telefónica y telemática. Resolución de contingencias. Visitas atendidas eficientemente. Uso correcto de la lengua.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, manuales de estilo. Organigrama de la organización. Legislación referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica, y protección y conservación del medio ambiente. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información postal. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos. Protocolos de comunicación y tratamientos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

Nivel: 3
Código: UC0983_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar las actividades propias y de la dirección con proactividad, coordinando las agendas de las personas implicadas, gestionando el tiempo de forma eficiente y manteniendo la imagen corporativa.

CR1.1 Las actividades propias y de la dirección se analizan identificando las más importantes y urgentes, de acuerdo con los objetivos y criterios establecidos.

CR1.2 Las actividades diarias se planifican con la antelación suficiente y de forma proactiva, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

CR1.3 Las actividades se organizan por similitud y de acuerdo con criterios de eficiencia.

CR1.4 Las actividades propias y de la dirección se coordinan de forma proactiva teniendo en cuenta las agendas de las personas implicadas, o solicitando la información requerida en cada caso.

CR1.5 La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, con iniciativa, y cuidando la imagen corporativa.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP2: Gestionar los servicios y recursos materiales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, a fin de asegurar su disponibilidad.

CR2.1 El equipamiento, material o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

CR2.2 Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios se seleccionan siguiendo criterios económicos de equilibrio calidad/precio.

CR2.3 La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan utilizando las técnicas de negociación más eficientes en cada caso y abordando:

- Precios de mercado.
- Plazos de entrega.
- Calidades.
- Condiciones de pago.
- Transportes, si procede.
- Descuentos y bonificaciones.
- Volumen de pedido.
- Servicio postventa.
- Otros.

CR2.4 En la documentación relativa a los pedidos se comprueban precio, cantidad, importe total y otros conceptos, realizando los cálculos con precisión, y verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos por los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.5 Los pagos o anticipos a proveedores se autorizan o realizan en los plazos pactados, cumplimentando con precisión los documentos nacionales o extranjeros apropiados a los acuerdos alcanzados, y registrándolos según los procedimientos internos.

CR2.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos con la documentación soporte de la operación.

CR2.7 El stock de materiales -informáticos, de oficina, otros- se controla rigurosamente a través del seguimiento de su utilización, de acuerdo con los procedimientos internos, manteniendo criterios de sostenibilidad e impacto ambiental.

CR2.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas.

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

RP3: Organizar reuniones y eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los resultados definidos y la mejora de la calidad del servicio.

CR3.1 Las reuniones y/o eventos -institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, u otros- se planifican de acuerdo con su finalidad, transmitiendo la imagen de la organización y su cultura.

CR3.2 La planificación se realiza detallando sus fases -programación, ejecución, control, terminación y evaluación- y los recursos necesarios en cada una de ellas, según su naturaleza y los objetivos fijados.

CR3.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas, siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR3.4 La negociación con todas las entidades involucradas -proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados- se lleva a cabo teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo.

CR3.5 Las reuniones o eventos corporativos se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario -anterior, posterior y durante la celebración del mismo-, convocando y confirmando las asistencias en tiempo y forma.

CR3.6 La logística necesaria a la reunión y/o evento se prevé, prepara y verifica - documentación, medios audiovisuales, restauración, otras- minimizando las posibles contingencias, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad en consonancia a la naturaleza del acto.

CR3.7 Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se valoran teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente y utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción.

CR3.8 Los criterios de confidencialidad y rigurosidad se respetan de forma estricta.

CR3.9 Las reclamaciones se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, para las reuniones y eventos corporativos, según las guías de reclamaciones y la normativa vigente.

RP4: Negociar en la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados y cumpliendo las normas internas, consiguiendo la máxima rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

CR4.1 La negociación en la organización de los viajes nacionales e internacionales se aborda utilizando las necesarias habilidades de comunicación, innovación y creatividad.

CR4.2 El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con la suficiente antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste y tiempo.

CR4.3 Los presupuestos se realizan y controlan teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y siguiendo el mejor criterio que permita obtener el equilibrio calidad/precio.

CR4.4 La información previa sobre necesidades de documentación personal -requisitos en cuanto a vigencia del pasaporte o DNI, visados necesarios, permisos de residencia u otros-, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa y su cotización, se aporta con la antelación debida en función de las exigencias de cada caso.

CR4.5 Los viajes internacionales se organizan teniendo en cuenta los cambios de huso horario, la agenda de trabajo, la situación socio-económica y la información en relación con el protocolo del país visitado.

CR4.6 La adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones se realizan con la antelación necesaria, autonomía y responsabilidad, confirmándose para prever posibles contingencias.

CR4.7 Los resultados de la organización de los viajes se valoran utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente.

CR4.8 La documentación de trabajo necesaria para el viaje y las reuniones se prepara con previsión y antelación suficiente, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, y cubriendo las posibles necesidades y contingencias.

CR4.9 Las reclamaciones se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, en la organización de viajes nacionales e internacionales, según las guías de reclamaciones y la normativa vigente.

Contexto profesional

Medios de producción

Agendas manuales y electrónicas. Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas para videoconferencia, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivos convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos e impresoras. Formularios de presupuestos para reuniones, viajes y eventos. Manuales de procedimientos de control de calidad. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Planos de espacios para la celebración de eventos -salones, palacios de congresos, otros-. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje, hoteles. Guías turísticas y catálogos de viajes. Protocolo y fórmulas de cortesía en lugares de destino.

Productos y resultados

Óptima organización y utilización del tiempo, tanto propio como de la dirección. Presupuestos de gastos asignados a reuniones, viajes y eventos. Contratos de servicios -estancia, viajes, material diverso, otros-. Organización eficaz de reuniones y viajes. Optimización del presupuesto previsto para reuniones, viajes y eventos. Viajes y eventos organizados de acuerdo con el protocolo establecido. Reuniones organizadas de acuerdo con el protocolo establecido -preparación de salas, utilización de medios audiovisuales, convocatorias, actas, u otros-. Documentos de pago o confirmación de servicios -billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, bonos de tour-operadores,

boletines y mensajes de confirmación u otros- emitidos o enviados. Documentos internos y externos referenciados, controlados y archivados. Cuestionarios de satisfacción del resultado de la organización de reuniones, viajes y eventos cumplimentados. Información tratada con discreción y confidencialidad. Cambio de moneda nacional o extranjera. Cheques de viaje solicitados y entregados.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, normas de la organización de reuniones de diversos tipos -comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas-. Normativa mercantil y civil. Inventarios de material y equipamiento. Registros de calidad, pedidos, albaranes, vales y facturas. Guías de eventos, destinos, productos y servicios turísticos. Protocolos, usos sociales y normas de precedencia. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Guías de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento, seguros de viaje. Funciones de las embajadas y consulados. Precios y tarifas. Husos horarios, mapas, catálogos, directorios. Guía de reclamaciones. Tipo de cambio de divisa.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

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

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2
Código: UC9996_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades

en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS

Nivel: 3
Código: UC0986_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.

CR1.1 Las necesidades de información se definen a partir de las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar.

CR1.2 Las fuentes de información, internas y externas, se seleccionan de acuerdo con las características de la información a localizar, y teniendo en cuenta las instrucciones o directrices recibidas, la facilidad de acceso, fiabilidad contrastada, vigencia, y en su caso, el coste económico de la fuente.

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes -archivos, bases de datos, páginas web u otras- se eligen de forma eficiente y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

CR1.4 El acceso a las páginas web de uso habitual se automatiza organizándolas por grupos de características homogéneas para su reutilización.

CR1.5 La información encontrada se evalúa aplicando criterios de pertinencia y vigencia, y seleccionando los contenidos de carácter relevante de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.

CR1.6 Los aspectos claves de la información seleccionada se determinan con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento.

CR1.7 La información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante, se archiva en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.

CR1.8 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Procesar la información requerida con autonomía, de acuerdo con el tipo de documento -valorativo, de comunicación o de decisión- y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal.

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento -cartas,

informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CR2.2 La información se organiza según su tipología -alfabética, numérica, gráfica, otras- ubicándose en el borrador del documento, para su tratamiento con las aplicaciones convenientes.

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento

-comercial, jurídico, técnico u otros- se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

CR2.4 La información alfabética o numérica, si procede, se organiza en tablas -estáticas, dinámicas o interactivas- asignando un formato que ayude a la claridad del documento, y utilizando la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.

CR2.5 Las fórmulas y funciones precisas para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos o de otro tipo, se generan en hojas de cálculo, anidándolas en su caso, y haciendo referencia a las celdas y hojas necesarias.

CR2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican con claridad y precisión.

CR2.7 Los campos y datos de las bases de datos disponibles se insertan en los documentos base para completarlos.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP3: Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.

CR3.1 La documentación se supervisa comprobando el cumplimiento de los requisitos de percepción visual y legibilidad: dimensiones, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura -de izquierda a derecha, de arriba abajo-.

CR3.2 La información procesada se incorpora con autonomía en los documentos -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros- sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas y respetando el manual de estilo de la organización.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos base, o aplicando el formato sobre la información disponible.

CR3.4 La estructura de los documentos e informes se adapta a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida.

CR3.5 Las distintas partes del documento se relacionan a través de los elementos más adecuados -texto, imágenes, u otros objetos- facilitando la movilidad y acceso rápido a las mismas.

CR3.6 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas adecuadas, agilizando eficientemente su realización.

CR3.7 Los documentos impresos se supervisan comprobando la calidad en cuanto a la inexistencia de líneas viudas y saltos de página incorrectos, la precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados, doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.

RP4: Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.

CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.

CR4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato -colores, formas, tamaños, otras- a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.

CR4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.

CR4.5 Las imágenes -logotipos, dibujos, otras- y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.

CR4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización, a fin de facilitar la comprensión de la información representada.

CR5.1 La información que va a formar parte de las representaciones gráficas se verifica que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.

CR5.2 Los datos y el texto que complementan la información contenida en documentos, informes y presentaciones, se representan en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.

CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.

CR5.4 El tipo de gráfico utilizado -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- para presentar la información se comprueba que corresponde con el objetivo de la información a transmitir.

CR5.5 Los gráficos, mapas y organigramas obtenidos se personalizan con formatos, colores y títulos representativos, que permitan visualizar e interpretar los datos de forma exacta, rápida y clara, y teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

CR5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.

CR5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.

RP6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar -presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras- se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información

-exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras-, o según las indicaciones recibidas.

CR6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.

CR6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales -imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros- y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.

CR6.4 El contenido de las presentaciones en la intranet, página web u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.

CR6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.

CR6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales, Internet y Web. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, programas de edición de imágenes u otros objetos, navegadores, motores de búsqueda, programas para videoconferencia, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales, impresoras, escáner u otros medios de captura.

Productos y resultados

Documentación elaborada sin inexactitudes, limpia, organizadamente presentada y estructurada, en la que se han insertado imágenes, tablas, gráficos, presentaciones animadas u otros, y presentada en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido.

Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Elementos profesionalizados: sonidos, imágenes u otros.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información publicada en las redes. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas. Normativa referente a: derechos de autor, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica y conservación del medio ambiente.

MÓDULO FORMATIVO 1

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel:	3
Código:	MF0982_3
Asociado a la UC:	UC0982_3 - ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.

CE1.1 Identificar los tipos de organizaciones empresariales habituales de acuerdo con el sector al que pertenecen, describiendo sus características en cuanto a forma jurídica, estructura funcional, tamaño u otros aspectos relevantes.

CE1.2 Analizar los estilos de mando predominantes en las empresas: -laissez-faire, paternalista, burocrático, autocrático, democrático, u otros-.

CE1.3 Analizar las funciones tipo de la organización: -dirección, planificación, organización, ejecución y control-.

CE1.4 Valorar la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones de la organización, mostrando interés por el desarrollo de las mismas.

CE1.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de actividades ejercidas coordinadamente en la organización:

- Elaborar el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Identificar el estilo de mando de la organización.
- Detectar los errores de comunicación que se deriven de dicho estilo de mando.
- Valorar la importancia de la entrega y la responsabilidad en la organización.

CE1.6 Valorar la importancia de controlar y confirmar las instrucciones de la dirección, e identificar la estructura organizativa, para una asistencia o prestación del servicio de calidad.

CE1.7 Determinar los objetivos a conseguir y las actuaciones que se deriven de ellos, a partir de unas instrucciones o informaciones escritas u orales tipo, específicas y convenientemente caracterizadas, en el ámbito de la dirección.

C2: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE2.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE2.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales, y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE2.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE2.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE2.5 Explicar los métodos de recuperación de información -archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticas, intranet, u otros- indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales.

CE2.6 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE2.7 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE2.8 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE2.9 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

- Identificar a partir de un organigrama los canales formales de comunicación en la organización.
- Seleccionar y analizar información de interés según las situaciones.
- Recuperar información para proporcionarla a usuarios tipo.
- Registrar las consultas y reclamaciones simuladas en la forma y procedimientos idóneos.
- Clasificar las demandas de información más habituales y formular las respuestas más adecuadas.
- Valorar la importancia de la anticipación a las posibles contingencias planteables en situaciones simuladas.

C3: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información -interna y externa-, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE3.1 Identificar los instrumentos internos -publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras- y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización - buzón de sugerencias, tableros de anuncios, otras-.

CE3.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE3.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional, o el objetivo de los mismos:

- Determinar el tipo de documento más adecuado en función de los objetivos planteados.
- Redactar las invitaciones y/o saludas de acuerdo con los objetivos propuestos utilizando el lenguaje adecuado.
- Supervisar invitaciones y saludas comprobando la correcta aplicación de su estructura, y del lenguaje utilizado.

CE3.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE3.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE3.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Elaborar resúmenes diarios de prensa en un período de tiempo determinado, sobre los asuntos propuestos.
- Redactar notas de prensa básicas de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Organizar e identificar los elementos de un dossier de prensa.
- Identificar los destinatarios y medios de transmisión más adecuados.

C4: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca, y resolviendo los problemas producidos.

CE4.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE4.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, de comunicación oral en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido:

- Detectar las interferencias producidas.
- Proponer una alternativa.

CE4.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo -visitas, videoconferencia, otras-, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente -escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros-.
- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.
- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.
- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE4.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.
- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE4.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C5: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE5.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas -sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros-.

CE5.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE5.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE5.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas: -consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras-.

CE5.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE5.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.
- Filtrar la comunicación, si procede.
- Solicitar y proporcionar información.
- Recoger y transmitir los mensajes telefónicos y telemáticos.
- Utilizar expresiones adecuadas dependiendo del tipo de interlocutor.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Deletrear nombres y direcciones de manera precisa.
- Indicar las alternativas de actuación después de la llamada.
- Gestionar llamadas de manera simultánea.
- Finalizar una conversación telefónica y telemática.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en la atención telefónica y telemática.
- Elaborar un informe de la actuación realizada identificando los puntos fuertes y débiles y, necesidades de mejora.

C6: Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.

CE6.1 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

CE6.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados de transmisión de comunicaciones escritas:

- Determinar ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios.
- Seleccionar el medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad, en función del tipo de documento aportado.

CE6.3 Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

CE6.4 Analizar, a partir de casos prácticos debidamente caracterizados, las técnicas de gestión eficaz de correo electrónico:

- Creación y cambio de nombre de carpetas.
- Movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas.
- Eliminación de correo no deseado.
- Utilización de listas de destinatario.
- Otras.

CE6.5 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de flujos de correspondencia por medios electrónicos:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida de forma organizada y rigurosa.
- Añadir y eliminar marcas de seguimiento en los correos electrónicos.
- Abrir y guardar archivos adjuntos en una determinada ubicación.
- Enviar mensajes a grupos de destinatarios utilizando distintas prioridades.
- Realizar de manera eficaz la organización, eliminación y búsqueda rápida de mensajes.

CE6.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización de libretas de direcciones:

- Crear nuevos grupos.
- Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.

- Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.
- Buscar contactos en función de diferentes criterios.

CE6.7 Valorar las consecuencias del peligro de infección por algún tipo de virus, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, en la apertura de mensajes y archivos adjuntos.

CE6.8 Distinguir en el envío y recepción de correspondencia electrónica la firma digital.

CE6.9 Analizar y valorar el proceso de envío y control de la publicidad.

CE6.10 Detectar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, las traducciones, reproducciones u otras gestiones necesarias previas a la distribución documental.

C7: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.

CE7.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita -convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros-.

CE7.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos -diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros-.

CE7.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CE7.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE7.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:

- Verificar que la información que contiene el documento es pertinente y relevante.
- Comprobar que la redacción del documento es clara, concisa, coherente.
- Redactar y/o supervisar la documentación aplicando criterios de corrección lingüística - gramatical, ortográfica, semántica-.
- Comprobar que la redacción del documento utiliza una estructura, terminología y forma adecuadas.
- Verificar que se adecuan los tratamientos a los destinatarios propuestos.
- Redactar documentos de régimen interno -cartas al personal, avisos, informes, memorandos, certificados, convocatorias a reuniones, otros- con corrección.
- Elaborar con precisión la correspondencia comercial propia del sector profesional - solicitud de información, folletos, fax, otros-.
- Elaborar la correspondencia oficial -instancias, certificados, saludas, actas, otros-.
- Adecuar la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo proporcionado.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones escritas.

CE7.6 Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:

- Una organización correcta.
- Una redacción adecuada.
- Un mensaje claramente definido.

CE7.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.

CE7.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

C8: Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

CE8.1 Clasificar los factores que pueden generar conflictos o contingencias en las actuaciones profesionales del entorno laboral específico, distinguiendo los intereses y posturas ante los mismos, y las consecuencias previsibles.

CE8.2 Identificar los distintos tipos de conflictos o contingencias en las actuaciones de comunicación, interna o externa, por cualquier medio, y las estrategias para su prevención y resolución.

CE8.3 Analizar, en supuestos suficientemente caracterizados, las diferencias entre datos y opiniones en un discurso argumentativo para evitar que su confusión genere problemas.

CE8.4 En un caso práctico, convenientemente caracterizado, de un conflicto laboral:

- Analizar objetivamente las responsabilidades de todas las partes que intervienen.
- Describir las habilidades intrapersonales y sociales -habilidades de comunicación verbal y no verbal, empatía, influencia, liderazgo, canalización del cambio- necesarias para la resolución de conflictos.

CE8.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con la aplicación simulada de tácticas en la resolución de conflictos:

- Verificar la existencia del conflicto.
- Analizar las causas que originan el conflicto identificando sus características y previendo sus consecuencias.
- Mostrar sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas no coincidentes con las propias.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado a la situación conflictiva planteada.
- Seleccionar las alternativas de resolución del conflicto adecuadas a la situación simulada.
- Actuar con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones del conflicto desarrollando las habilidades necesarias, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Aplicar los métodos más usuales para la resolución de conflictos.

CE8.6 Valorar el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto.

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

C4 respecto a CE4.3, CE4.4 y CE4.6; C2 y C5 respecto a todos sus CE y C8 respecto a CE8.5.

Otras Capacidades:

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

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

Contenidos

1 La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones

Organizaciones empresariales. Tipología. Organigramas. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Relaciones de interacción entre dirección y asistencia a la dirección. Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. Teorías, enfoques del liderazgo. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: Comunicación en la demanda de información y su prestación. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales. Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

2 Comunicaciones presenciales

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

3 Comunicaciones no presenciales

Redacción de documentos profesionales: Informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Tipos de lenguajes. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: Contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: Configuración, uso. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

4 Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

El conflicto como problema en la empresa. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración y gestión con autonomía de las comunicaciones de la dirección, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado 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 de reuniones, viajes y eventos.

Nivel:	3
Código:	MF0983_3
Asociado a la UC:	UC0983_3 - Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar y utilizar criterios de eficiencia y optimización en la organización de recursos e instalaciones utilizando la normativa adecuada.

CE1.1 Describir las características de una oficina y puesto de trabajo tipo.

CE1.2 Describir distintas causas de optimización de recursos -planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros-.

CE1.3 Describir los criterios de gestión y organización recursos materiales, elementos ambientales e instalaciones de una oficina.

CE1.4 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en el trabajo de oficina.

CE1.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Programar las actividades necesarias para el desarrollo del trabajo de oficina, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Identificar los criterios ergonómicos mínimos.
- Describir los artículos aplicables de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
- Identificar los requisitos medioambientales para la eliminación de los residuos propios de oficinas.
- Analizar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de secretaría.
- Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en el trabajo de oficina.

C2: Aplicar los métodos y técnicas de gestión del tiempo a través de las herramientas idóneas, en procesos de organización de agenda.

CE2.1 Explicar los distintos métodos de optimización del tiempo, identificando las distintas fases:

- Programación.
- Planificación.
- Realización del seguimiento de la actividad.
- Introducción de medidas correctoras.
- Evaluación del trabajo realizado.

CE2.2 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Identificar los distintos tipos de prioridades.
- Identificar distintas causas de las pérdidas de tiempo -ladrones de tiempo-.

CE2.3 Explicar los tipos de habilidades de relación intrapersonal -iniciativa, proactividad, creatividad e innovación- e interpersonal -asertividad, comunicación, negociación- necesarias en la optimización del tiempo.

CE2.4 Describir los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad.

CE2.5 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Determinar el tipo de agenda idóneo para cada caso.
- Programar diversas actividades ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Identificar las posibles contingencias.

C3: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.

CE3.1 Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

CE3.2 Describir de manera correcta las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

CE3.3 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados:

- Crear tareas recurrentes o no, comprobando el estado periódico de las mismas.
- Recibir y enviar solicitudes de tareas.
- Integrar en las convocatorias de reuniones archivos y notas de seguimiento y confirmación.
- Clasificar las distintas tareas, citas, reuniones y eventos en función de criterios de importancia y urgencia.
- Organizar el envío de las invitaciones a través de la agenda de contactos.

C4: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos persiguiendo soluciones de beneficio mutuo entre las partes.

CE4.1 Adoptar las técnicas de negociación más utilizadas para la organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, determinando los límites máximos y mínimos a conceder u obtener como resultado.

CE4.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.

CE4.3 Poner en práctica las habilidades necesarias para obtener el resultado óptimo.

CE4.4 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de negociación y las que no lo son.

CE4.5 Analizar un proceso de negociación para llegar a acuerdos de beneficio mutuo entre las partes.

CE4.6 A partir de supuestos prácticos de simulación debidamente caracterizados, sobre situaciones de negociación en materia de organización de reuniones, viajes y eventos corporativos:

- Analizar la información proporcionada sobre la reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves de la situación de negociación.
- Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación.
- Presentar las propuestas para negociar.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Seguimiento de los pasos del proceso de negociación.
- Cierre del proceso de negociación.

CE4.7 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Concretar las condiciones técnicas requeridas al bien o servicio tales como: calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa.

- Especificar las condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones.

C5: Determinar y cumplimentar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos según la normativa vigente.

CE5.1 Explicar las características y funciones de los instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos de manera correcta.

CE5.2 Analizar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional identificando sus características.

CE5.3 Explicar correctamente el contenido de los distintos epígrafes que componen los formularios electrónicos correspondientes a los instrumentos de cobro y pago telemáticos.

CE5.4 Precisar la función de los libros registro relativos a la gestión de tesorería adecuadamente.

CE5.5 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, correspondiente a cobros y pagos, verificar la emisión y cumplimentación documental de:

- Notas de entrega y albaranes.
- Facturas -proforma y definitiva-.
- Medios de pago convencionales y telemáticos.

C6: Organizar reuniones y eventos corporativos aplicando las normas de protocolo, identificando sus características y recursos necesarios, y cumpliendo con los objetivos propuestos.

CE6.1 Diferenciar los tipos de actos y eventos en el ámbito público y privado.

CE6.2 Diferenciar los tipos de reuniones atendiendo a su naturaleza: Deportivas, informativas, económicas, formativas y otras.

CE6.3 Distinguir las distintas normas de protocolo en la organización de reuniones, actos y eventos.

CE6.4 Describir las fases de un evento, diseñando el proyecto necesario, de acuerdo con unas directrices definidas.

CE6.5 Identificar las distintas normas de precedencia distinguiendo sus características básicas.

CE6.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar diferentes tipos de reuniones teniendo en cuenta los objetivos fijados:

- Detallar los recursos materiales y humanos.
- Realizar los presupuestos necesarios para su organización aplicando criterios de optimización.
- Definir el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma.
- Ordenar a una serie de invitados de acuerdo con las normas de precedencia establecidas.
- Determinar la ubicación correcta de los diferentes elementos -banderas, himnos, otros-.
- Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas.
- Convocar y confirmar las asistencias en tiempo y forma.
- Realizar el seguimiento del proyecto.
- Coordinar y definir la logística de la reunión; documentación, medios audio visuales, restauración y otros.

CE6.7 En casos prácticos de reuniones simuladas, debidamente caracterizados, proporcionando los asuntos a tratar y medios necesarios:

- Analizar los resultados de las reuniones, utilizando en caso necesario métodos estadísticos e indicadores de control.
- Realizar el informe posterior a la reunión.

CE6.8 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la gestión de recursos y obtención de resultados en la organización de reuniones y eventos corporativos tipos:

- Analizar la situación de partida, las oportunidades, los puntos fuertes y débiles.
- Organizar las acciones y recursos necesarios para lograr los objetivos.
- Definir criterios de seguimiento y control.
- Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

C7: Organizar viajes nacionales e internacionales simulando o realizando, en su caso, las gestiones necesarias, cumpliendo con los objetivos y procedimientos tipo propuestos.

CE7.1 Distinguir los elementos esenciales en la preparación y organización de viajes.

CE7.2 Diferenciar los elementos en la organización de viajes en territorio nacional e internacional.

CE7.3 Identificar toda la documentación de trabajo necesaria previa al viaje.

CE7.4 Preparar y definir la agenda de trabajo que se llevará a cabo durante el viaje.

CE7.5 Describir y simular, en su caso, el proceso de realización de las reservas del viaje y las visitas.

CE7.6 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes nacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Fechas.
- Horarios.
- Alojamiento.
- Comidas.
- Medios de transporte.
- Itinerarios.
- Ocio.
- Medios de pago.
- Coste.

CE7.7 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, organizar viajes internacionales haciendo que resulten equilibrados en tiempo y coste, obteniendo información, definiendo y seleccionando:

- Documentación necesaria: visados, pasaporte, DNI y otros.
- Vacunación.
- Divisas.
- Control de Aduanas.
- Cambios de huso horario.
- Protocolo del país.

CE7.8 En casos prácticos en los que se relacionan los detalles e incidencias de viajes realizados:

- Analizar los resultados del viaje.
- Elaborar el informe posterior al viaje.
- Proponer acciones de mejora en las incidencias detectadas.

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

C2, C4, C5, C6 y C7 respecto a todos sus CE.

Otras Capacidades:

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

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Contenidos

1 Utilización y gestión de recursos e instalaciones.

Eficiencia, eficacia y efectividad. Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa. Criterios ergonómicos mínimos. Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos. Conceptos de calidad aplicables a los trabajos de secretariado.

2 Gestión del tiempo.

Métodos de optimización del tiempo. El reloj biológico. Formas de fijar prioridades. Elaboración de gráficos Gantt y Pert. Ladrones de tiempo. Tipos de agenda y sus partes. Gestión de agendas. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo.

3 El proceso de negociación.

Diagnóstico de la situación y toma de decisiones. Elaboración de un plan de negociación. Condiciones y tipos de negociación. Recursos psicológicos en la negociación: Asertividad, autoconocimiento y otras. Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.

4 Verificación de la documentación del proceso administrativo de cobro y pago.

Documentos administrativos: Presupuesto, pedido, nota de entrega, albarán. Documentos contables: Factura pro forma y definitiva. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico. Internet. Medios internacionales de pago básicos. Cumplimentación de libros registro.

5 Organización de reuniones.

Concepción estratégica: Tipos de reuniones, Objetivos. Comunicación formal: Previa a la reunión -convocatoria, orden del día, lista de confirmación de asistencia, agenda y otros-. Posterior a la reunión -acta y seguimiento de acuerdos-. Comunicación ambiental: Papel de la secretaria el día de la reunión. Logística: Sala, catering, medios audiovisuales, seguridad y otros. Realización de un proyecto completo de una reunión que incluyan todos los puntos anteriores. Trabajo en reuniones: Etapas de una reunión. Tipología de los participantes en una reunión.

6 Organización de eventos.

Concepción estratégica: Tipos de eventos atendiendo a su ámbito. Congresos y conferencias. Objetivos. Informe proyecto pormenorizado de la organización del evento. Comunicación formal: Previa al evento -invitación, dossier, folleto informativo, programa y otros-; posterior al evento -informe, resultados económicos y otros-. Comunicación ambiental: Papel de la secretaria el día del evento, protocolo anterior y durante el evento. Presupuestos. Logística: Reservas de hoteles,

transporte, restauración, medios audiovisuales, informáticos, decoración, seguridad, recursos humanos, outsourcing y otros. Realización de proyectos de eventos que incluyan todos los puntos anteriores.

7 Organización de viajes nacionales.

Servicios y productos de las Agencias de viajes. Condiciones de la contratación de un servicio: Reservas, anulaciones, modificaciones y seguros. Medios de realización: Internet, teléfono y otros. Derechos del viajero: Equipajes, retrasos, overbooking, cambios de horario y otros. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo. Planificación del viaje: Horarios, reservas de transporte, alojamiento, medios de pago y otros. Documentación posterior al viaje: Informe económico y justificantes. Protocolos y usos sociales. Realización de un proyecto completo de un viaje nacional que incluya todos los puntos anteriores. Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales.

8 Organización de viajes internacionales.

Presupuesto y objetivos del viaje. Documentación necesaria anterior al viaje: Visados, pasaporte, DNI, seguro de viajes y otros. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten: Vacunación, permisos especiales, control de aduanas, cambio de huso horario, divisas, movimiento de capitales y otros. Documentación y preparación de las jornadas de trabajo. Itinerarios y visitas turísticas. Protocolo internacional. Características y funciones de organismos oficiales: Embajadas, Consulados Oficinas de Turismo y otros. Documentación posterior al viaje: Informe económico y justificantes. Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes internacionales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de forma proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
 - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

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

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
 - Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
 - Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

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 y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, 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

COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	2
Código:	MF9996_2
Asociado a la UC:	UC9996_2 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.
- CE1.4** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:
- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
 - Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.
- C2:** Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.

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

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

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

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

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

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

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles,

no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

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

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

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

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

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

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Comprensión del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el

contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.
Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.
Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).
Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2 Elaboración del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente -gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal- y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3 Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4 Producción del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5

ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

Nivel:	3
Código:	MF0986_3
Asociado a la UC:	UC0986_3 - ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES EN DISTINTOS FORMATOS
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.

CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información - buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros-.

CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.

CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan diferentes asuntos estandarizados de carácter profesional que requieren ser documentados:

- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
- Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
- Determinar las fuentes de información -internet, archivos, prensa, u otras- donde localizar la información.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.
- Describir el proceso de búsqueda más adecuado, para cada tipo de información.
- Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.

CE1.6 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se precisa información para la elaboración de un informe u otro documento tipo:

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, u otros términos análogos.
- Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.

- Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
- Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.

C2: Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE2.1 Identificar la composición y estructura de un teclado convencional.

CE2.2 Reconocer la técnica dactilográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado y usándolo con precisión.

CE2.3 Analizar y valorar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

CE2.4 Utilizar con agilidad y precisión los componentes de un teclado convencional.

CE2.5 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, signos numéricos, tabuladores u otras.

CE2.6 Transcribir textos complejos propuestos -fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros-, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado tanto numérico como alfanumérico.

CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:

- Utilizar con precisión la línea dominante, la línea inferior y la línea superior.
- Utilizar con precisión el resto de caracteres del teclado.
- Utilizar adecuadamente el teclado numérico.
- Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error del diez por ciento.
- Adoptar una posición adecuada en relación con la ergonomía postural.

C3: Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.

CE3.1 Precisar los principios, fases y características del proceso de síntesis -determinación de objetivos, distinción de lo general y lo particular, criterios de discriminación, captación, selección e integración, valoración de la información, otras-.

CE3.2 Determinar los criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, y niveles de profundidad en el tratamiento de la información obtenida -fuente de que proviene contrastada, fecha de actualización, otras-.

CE3.3 Identificar los diferentes formatos y soportes que pueden adoptar los distintos tipos de documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de los mismos.

CE3.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se proporciona información básica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
- Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
- Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
- Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.

- Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
- Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas, amplio, exacto y veraz, validando la información con racionalidad y según el objetivo establecido.

C4: Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica, y de acuerdo con el diseño y formato establecidos.

CE4.1 Clasificar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, de acuerdo con su diseño y formato.

CE4.2 Identificar las principales aplicaciones de procesamiento de información -procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de autoedición, presentaciones, animación, otras- en función de los tipos de documentos y datos a procesar.

CE4.3 Determinar las principales prestaciones y procedimientos de las diferentes aplicaciones precisando sus similitudes y diferencias.

CE4.4 Identificar los procedimientos habituales de introducción y transferencia de contenidos de archivos diferentes entre distintas aplicaciones, para integrarlos en un único documento.

CE4.5 En supuestos convenientemente caracterizados, de introducción de datos en documentos o informes tipo:

- Identificar la aplicación más apropiada al tipo y objetivos del documento, para la introducción de datos.
- Diseñar los diferentes estilos a aplicar a cada parte del documento, y las plantillas y/o formularios que deben contenerlos.
- Incorporar toda la información de manera rápida y precisa, sin errores, en los formatos o estilos diseñados más adecuados.
- Organizar toda la información de manera ordenada a través de índices, esquemas, tablas de contenidos u otras utilidades disponibles a tal efecto.
- Guardar el documento en los formatos apropiados para su uso posterior, y reproducirlo en los soportes adecuados -físicos o digitales- para su presentación física.

CE4.6 En supuestos suficientemente caracterizados de realización de documentación personalizada, con información base en distintos formatos:

- Identificar los documentos que contienen los datos personales de los destinatarios de la documentación.
- Obtener documentos combinados integrando en un documento base la información personalizada.

C5: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE5.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo.

CE5.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis.

CE5.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:

- Analizar la información almacenada o aportada determinando los resultados aritméticos, lógicos o estadísticos, que se deben obtener para su presentación más comprensible.
- Insertar las funciones o crear las fórmulas necesarias, anidándolas en su caso, dentro de una o varias hojas de cálculo.
- Realizar resúmenes estadísticos a partir de la documentación aportada mediante el uso de las formulas o funciones estadísticas adecuadas.
- Plantear diferentes escenarios, buscando las mejores soluciones u objetivos para los problemas planteados, con o sin restricciones.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
- Presentar los resultados en tablas dinámicas, cuando fuera conveniente, para la mejor comprensión y síntesis de la información.

CE5.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de la aplicaciones informáticas oportunas.

CE5.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionando determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:

- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas web necesarias.
- Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.
- Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

C6: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo -valorativos, de comunicación o decisión-, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE6.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE6.2 Precisar los distintos tipos de gráficos -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE6.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:

- Elegir y crear el gráfico adecuado al mensaje requerido, definiendo con exactitud las series de valores a representar.
- Aplicar las técnicas de edición de gráficos a partir de tablas dinámicas con corrección.

CE6.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.

CE6.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen -líneas, contornos, color, composición, otros- identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.

CE6.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.

CE6.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:

- Localizar imágenes, vídeos o sonidos relacionados con los temas propuestos a través de internet, guardándolas en los formatos gráficos y sonoros adecuados.
- Grabar imágenes, fotografías, efectos sonoros u otros, apropiados al tema a completar, en los formatos oportunos.
- Incorporar las imágenes en las presentaciones con precisión, y ayudando a la comprensión del texto.
- Aplicar los colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes de acuerdo con las características aportadas.
- Incorporar efectos sonoros y visuales en los formatos digitales adecuados para la minimización de memoria, con precisión y atendiendo al objetivo del documento o presentación.
- Animar las imágenes apropiadas, teniendo en cuenta la utilidad de las mismas y el formato de presentación, en documento o página web.
- Asignar el tiempo adecuado a cada elemento de la presentación de acuerdo con la duración señalada.
- Guardar la presentación en el formato más adecuado al tipo de destinatario indicado.
- Proyectar las presentaciones asegurando la nitidez y calidad de los contenidos.

C7: Adaptar cualquier imagen -logotipo, fotografía, dibujo, video, otras- o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

CE7.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.

CE7.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.

CE7.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación, o en una página web.

CE7.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:

- Modificar detalles de una imagen que no interesan.
- Borrar o recortar partes de las imágenes.
- Añadir nuevos elementos a las imágenes, agrupándolos o desagrupándolos.
- Incorporar logotipos sin fondo dentro de otro documento con fondo propio.
- Crear fondos transparentes para introducir imágenes.
- Crear una imagen semitransparente e incorporarla como fondo en el documento o presentación.
- Cambiar el color de una imagen, pudiéndola convertir en blanco y negro, o aplicar un tono de color.

CE7.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

- Capturar imágenes, logotipos o partes de una página web de empresas.
- Importar imágenes digitales guardadas en diferentes formatos, guardándolas a su vez en otros formatos.
- Mejorar imágenes con áreas muy claras u oscuras.
- Modificar el brillo o luminosidad a cualquier imagen, ganando en transparencia y claridad.
- Crear animaciones a partir de imágenes creando ficheros animados.

C8: Mantener actualizadas páginas web de acuerdo con el diseño y a los contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones informáticas apropiadas.

CE8.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas web, describiendo sus prestaciones.

CE8.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.

CE8.3 Describir el proceso de publicación de un sitio web en un servidor.

CE8.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio web creado, y una relación de documentos en formato web:

- Establecer el organigrama de los contenidos de la página web.
- Proponer e incorporar los nuevos documentos al sitio web explicando los criterios de localización seguidos.
- Establecer los enlaces más adecuados entre las páginas y los distintos elementos de los sitios web, creando en su caso los marcos necesarios.

C9: Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE9.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE9.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE9.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.

CE9.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponibles:

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

CE9.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información, y las medidas de prevención.

CE9.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:

- Realizar copias de los archivos de información en cada actualización, empleando los medios y métodos más eficientes.
- Establecer protecciones de archivos y carpetas o directorios.
- Establecer atributos de acceso.
- Detectar fallos en los procedimientos de seguridad.
- Argumentar y proponer soluciones para la corrección de los fallos detectados.

CE9.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.

CE9.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.

CE9.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

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

C1, C4, C6 y C9 respecto a todos sus CE.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Contenidos

1 Operatoria de sistemas y recursos multimedia de proyección.

Teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos.
Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados.
Procedimientos de desarrollo de velocidad.
Procedimientos de corrección de errores.
Normativa sobre posturas de trabajo adecuadas.
Utilidades y características de los recursos de proyección: Videoproyectores, reproductor de sistemas de video, audio, otros.

2 Proceso de búsqueda de información.

Planificación de búsqueda de la información.
Metodologías de búsqueda.
Identificación de fuentes de información especializada: Sitios web institucionales, páginas personales, fuentes multimedia, listas de correo, grupos, y otros tipos de comunicación.
Aplicación de criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
Manejo de las herramientas de recuperación de la información: Motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos.
Selección, discriminación y valoración de la información.
Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos.
Ética y legalidad.
Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

3 Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.

Instalación personalizada de procesadores de texto.
Diseño de documentos: Formatos avanzados de caracteres, esquemas numerados, formato de columnas.
Presentación de información con tablas: Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
Edición de textos: Búsqueda y sustitución de textos; configuración de encabezados, pies y notas a pie de página en secciones diferentes de texto; procedimientos de trabajo intertextual; inserción de tablas, gráficos, objetos e imágenes.
Gestión de archivos: Grabación de archivos en distintos formatos -sólo texto, enriquecidos, web,
otros-; protección de archivos.
Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.
Interoperaciones entre aplicaciones.
Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

4 Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo.

Instalación personalizada de una hoja de cálculo.
Diseño de hojas de cálculo: Formato personalizado de datos; establecimiento de rangos.
Edición de hojas de cálculo: Introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones -fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras-, operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas.
Búsquedas de objetivos, con o sin restricciones. Establecimiento de escenarios.
Gestión de archivos:

Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y web incluidos-.
Impresión de hojas de cálculo: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos.
Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.
Interoperaciones entre aplicaciones.

5 Técnicas de representación gráfica en documentos.

Representación gráfica: Histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
Configuración y modificación de los elementos del gráfico.
Operaciones con datos: Gráficos dinámicos.
Integración de gráficos en documentos.
Elaboración de organigramas y mapas: Estructura.
Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.

6 Edición de objetos multimedia e integración en documentos.

Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.
Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
Operaciones de optimización de imágenes: Modificación, eliminación, recorte o introducción de detalles; modificación de efectos -color, iluminación, otros-; modificación de tamaño; reducción del espacio en memoria.
Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías.
Digitalización de imágenes a través de escáner.
Grabación básica de audio.
Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

7 Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición.

Documentos profesionales: Tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros.
Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas.
Aplicación de manuales de estilo: Notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores -inserción y uso-, referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros.
Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
Gestión de hipervínculos.
Comparación y control de documentos.
Combinación de diferentes documentos de correspondencia: Creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados.
Impresión de textos: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos.
Interoperaciones entre aplicaciones.

8 Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas.

Formatos de presentaciones gráficas: Diapositivas, proyección de video, páginas web u otras.
Diseño y edición de presentaciones: Efectos, velocidad de la transición, ocultar una diapositiva, cambio automático de diapositivas, creación de hipervínculos, botones de acción, cambio de secuencia de la diapositiva, animaciones de texto, imágenes u otros objetos, inserción de gráficos, objetos e imágenes, inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.
Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formato -web incluido-.
Integración de presentaciones a la intranet de la organización.
Interoperaciones entre aplicaciones.

9 Integración de documentos profesionales en la web.

Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.
Organización de sitios web: Diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web.
Procedimientos de actualización de páginas web: Funciones básicas de editores html y de gráficos.
Gestión de hipervínculos: Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.
Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico 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.