ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades administrativas en la relación con el cliente.

Código: ADGG0208

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008 de 1 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Competencia general:

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial,

cve: BOE-A-2009-15054

un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

Sectores productivos:

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

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina.
4523.001.7 Telefonista.
4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.
4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.
4522.007.8 Azafata de información.
4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador.
4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.
Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.
Auxiliar administrativo comercial.
Auxiliar de control e información

Duración de la formación asociada: 800 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)

MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)
- UF0349: (Transversal) Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas)
- UF0350: (Transversal) Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas)
- UF0351: (Transversal) Aplicaciones informáticas de gestión comercial (40 horas)

MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)

MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)

MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)

MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)
- UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)
- UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)
- UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)
- UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

cve: BOE-A-2009-15054

MP0079: Módulo de prácticas profesional no laborales de Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (120 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: RECEPCIONAR Y PROCESAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Nivel: 2

Código: UC0975_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general, de acuerdo con su ámbito de actuación, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo, a fin de canalizar con eficacia y rapidez sus peticiones.

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

CR1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, utilizando los medios adecuados -agenda, consulta interna, otros- y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.

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

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

CR1.5 El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario se identifican, ante demandas de información, o instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, con exactitud, personalizando su tratamiento.

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

CR1.7 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se mantienen en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.8 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP2: Canalizar las comunicaciones orales –telefónicas o telemáticas–, internas o externas, de la organización hacia los destinatarios adecuados, aplicando los protocolos de actuación internos y transmitiendo la mejor imagen, para responder con eficacia y rapidez las peticiones.

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.1 Las llamadas telefónicas o telemáticas se recepcionan, aplicando criterios de atención telefónica –sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, otros– y de acuerdo al protocolo establecido –identificación personal y organizativa, u otros.
CR2.2 Las llamadas telefónicas o telemáticas se filtran, si procede, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios adecuados –agenda, consulta interna, otros– y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.
CR2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican con cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.
CR2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios siguiendo el protocolo de la organización y utilizando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas –identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, u otros.
CR2.5 Las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas –número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, otras–, establecidos por la organización, se aplican con rigor ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.
CR2.6 Los cargos y departamentos o áreas de los demandantes o destinatarios se identifican, ante peticiones o instrucciones de información de miembros de la propia organización, con exactitud, personalizando su tratamiento.
CR2.7 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos –localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización– se atienden con agilidad y eficiencia, proporcionando las soluciones más satisfactorias.
CR2.8 Las llamadas relativas a solicitud de inscripciones en eventos u otros actos, y reservas, se registran clasificando a los solicitantes de acuerdo con las instrucciones de la organización, confirmándolas con tiempo suficiente mediante los procedimientos establecidos.
CR2.9 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se realizan eficazmente a través de las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización o Administración Pública.
CR2.10 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas –documentos y/o correspondencia convencional o electrónica y paquetería recibidas o emitidas, de forma rápida, eficiente y de acuerdo con las normas legales e internas, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.

CR3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas –documentación oficial, correo convencional, electrónico, fax, burofax u otras– se comprueban identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.
CR3.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.
CR3.3 Las reproducciones, cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales necesarias se realizan, con anterioridad al registro conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.
CR3.4 La documentación, correspondencia convencional o electrónica, y paquetería recibida o emitida, se registra conforme a las normas internas a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización o Administración Pública.

cve: BOE-A-2009-15054

CR3.5 Los sobres se conservan, en aquellos casos en los que aporten datos significativos que no figuren en la documentación –medio de verificación de registro postal, datos de destino, otros.

CR3.6 La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye a través de los canales convencionales y/o telemáticos establecidos por la organización o Administración Pública, haciéndose llegar a su destinatario o departamento, con rapidez y exactitud.

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

CR3.8 La tramitación de los accesos a la información se realiza procesando las solicitudes establecidos por la organización o Administración Pública, y recogiendo las autorizaciones precisas.

CR3.9 Las comunicaciones derivadas de la *intranet* o de la página en *Internet* de la organización –foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado– se revisan periódicamente canalizando su procesamiento y respuesta necesaria.

CR3.10 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.

RP4: Redactar y cumplimentar documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, con corrección y pulcritud, cumpliendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de transmitir la mejor imagen de la organización a sus destinatarios.

CR4.1 Los medios y soportes –tipo y calidad de papel, discos, impresos, modelos de documentos establecidos, u otros– precisos para redactar y cumplimentar los documentos se seleccionan de acuerdo con el objetivo y tipología del documento, oficial o privado.

CR4.2 Las especificaciones del manual de comunicación corporativa –estilos, estructura, imagen, logotipo u otras– de la organización o Administración Pública, se aplican y revisan en todos los documentos o impresos transmitiéndose la mejor imagen.

CR4.3 Los documentos de las comunicaciones escritas –documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos u otros– se redactan con la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua propia utilizada, y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales, protocolo y formato establecido.

CR4.4 Los formularios e impresos de gestión habituales en la organización o Administración Pública –solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, u otros– se cumplimentan con exactitud y pulcritud en los formatos establecidos.

CR4.5 Los documentos se redactan y/o cumplimentan de acuerdo con los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información establecidos.

CR4.6 La documentación elaborada se verifica y se revisa subsanándose los errores y controlándose el cumplimiento de las normas de calidad establecidas.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes –CRM–, software de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de *Internet*,

cve: BOE-A-2009-15054

correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de *Internet*, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales y soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones

Productos o resultado del trabajo

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, superiores jerárquicos, miembros de su equipo, otros. Aplicación del protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos. Documentación elaborada: documentos oficiales y comerciales; faxes; impresos de gestión interna; informes; *mailings*, notificaciones internas y externas. Documentación e información correctamente registrada, ordenada y enviada al órgano o departamento correspondiente, interno o de la Administración Pública. Información codificada y de acceso restringido. Aseguramiento de la búsqueda de información: importación y exportación en la Red –*intranet* o *Internet*– de información solicitada. Desarrollo y aplicación de habilidades de comunicación, y técnicas de venta. Prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad.

Información utilizada o generada

Organigrama de la empresa. Legislación relativa a la protección de datos y al uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Manuales de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la Red –*intranet* o *Internet*–. Boletines oficiales. Revistas del sector. Diccionario y manual de ortografía y gramática, convencional o electrónico, de la lengua oficial utilizada. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Catálogo de productos y servicios.

Unidad de competencia 2

Denominación: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DEL PROCESO COMERCIAL

Nivel: 2

Código: UC0976_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se cumplen de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de cliente y canal utilizado –presencial, *on line, off line*.

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

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar al cliente se obtiene con agilidad, recurriendo a las fuentes informáticas o convencionales disponibles –CRM, archivos u otras–, o a las personas adecuadas dentro de la organización.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.
CR1.5 Las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente se formulan, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.
CR1.6 La información comercial relevante y oportunidades de negocio se transmiten en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.
CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página *Web* de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora al cliente, empleando, si procede, las aplicaciones *on line/off line*, y de aquellas promociones que puedan interesarle.
CR1.8 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, se actualizan periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o CRM disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.
CR2.2 Los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, se actualizan con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.
CR2.3 Los ficheros e información –datos de identificación, operaciones, otras– de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, se identifican convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
CR2.4 La información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, se registra siguiendo los procedimientos de la organización.
CR2.5 La información facilitada por el cliente para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.
CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, se obtienen de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros.
CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.

cve: BOE-A-2009-15054

CR3.1 El proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados se selecciona según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta –presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros– se seleccionan con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido –tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, otros– se cumplimentan con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.

CR3.4 En la documentación cumplimentada se comprueba que los datos –NIF, CIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros– corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.

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

CR3.6 La documentación formalizada se comprueba verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.

CR3.7 La normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información se cumple con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.

RP4: Realizar los trámites de detección y comunicación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra y venta, aplicando los procedimientos internos para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra o venta, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida, se reclama por medios convencionales o telemáticos a los clientes o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas –pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones u otros–, se transmiten oralmente o por medios telemáticos, de forma clara, concisa y con prontitud al cliente, proveedor y/o al inmediato superior, si procede.

CR4.3 Los datos relevantes de las incidencias detectadas –departamento, cliente, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros– se registran, junto a las causas identificadas, en documentos o partes de incidencias, convencionales o informáticos, para su transmisión a quien proceda de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las incidencias detectadas se resuelven en el marco de su responsabilidad, o se indican alternativas de solución al cliente y/o proveedor manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informáticas y los procedimientos internos, a fin de permitir una gestión eficaz de *stocks*.

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

cve: BOE-A-2009-15054

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

CR5.3 Los datos sobre el nivel de *stocks*, sus variaciones, u otros aspectos del mismo, solicitados por los diferentes departamentos, se entregan a través de informes por canales convencionales o informáticos de la organización, en los plazos establecidos.

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

RP6: Realizar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con los criterios de calidad de servicio establecidos, para dar apoyo a la gestión y satisfacción de los clientes.

CR6.1 La información obtenida mediante los diversos sistemas postventa –encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, u otros– se registran de forma organizada y precisa a través del sistema informático disponible.

CR6.2 La documentación comercial y de posventa –formularios de venta, encuestas, reclamaciones, otras– recibidas se organiza clasificándose y archivándose de acuerdo con los criterios internos.

CR6.3 La información de los instrumentos de fidelización –asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, otros– se registra de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.

CR6.4 Las reclamaciones efectuadas por los clientes se recepcionan facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo, en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas.

CR6.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o CRM en su caso, archivándose y/o transmitiéndose las copias a los departamentos o responsables adecuados de la organización.

CR6.6 La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

Contexto profesional

Medios de producción y/o creación de servicios

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de *Internet*, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de *Internet*, *intranet*, herramientas de seguridad de *Internet* –SSL–, sistemas de mensajería instantánea. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o CRM, de almacén, de facturación, gestión de compras. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáneres.

Productos o resultado del trabajo

Información procesada y transmitida a clientes, proveedores y/o empleados de la organización propia. Recepción de pedidos. Registro de compras y ventas de existencias en las aplicaciones informáticas específicas. Documentos oficiales o internos relacionados con las operaciones de compraventa de productos correctamente cumplimentados. Cartas comerciales. Propuestas de pedido. Albaranes. Facturas. Movimientos de compras, y ventas. Documentación e información registrada, archivada, codificada y de acceso restringido en bases de datos, hojas de cálculo. Partes de incidencias relacionadas con las operaciones de compra y venta de productos. Actividades administrativas en las operaciones de compra-venta realizadas de acuerdo con los estándares de calidad

cve: BOE-A-2009-15054

Información utilizada o generada

Legislación de protección de datos, y de los servicios de las sociedades de información. Legislación fiscal y mercantil. Manuales de procedimiento interno. Información publicada en la Red. Catálogos de productos, materiales, servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Bases de datos de clientes y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Página *Web*.

Unidad de competencia 3

Denominación: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, CALIDAD Y EFICIENCIA

Nivel: 1

Código: UC0973_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 Las acciones diarias de grabación –previas, durante y posteriores– se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.

CR1.2 La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR1.3 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.4 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR1.5 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.6 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.

CR1.7 Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.

CR1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas

cve: BOE-A-2009-15054

partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

CR1.9 La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR1.10 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.11 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

RP2: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.

CR2.2 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.3 La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.

CR2.4 Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.

CR2.5 Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.6 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado –teclas de función, combinación de teclas u otras– se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.7 Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.

CR2.8 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.

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

RP3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.

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

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.

CR3.4 La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

cve: BOE-A-2009-15054

CR3.5 Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.
CR3.6 El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.
CR3.7 Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.
CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

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

Productos o resultado del trabajo

Datos y textos grabados sin inexactitudes, limpios, organizados y presentados en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Integración de la propia actividad en las del grupo de trabajo. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad y eficiencia.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización –normativa de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–, del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Unidad de competencia 4

Denominación: GESTIONAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

Nivel: 2

Código: UC0978_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.
CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su correcta puesta en marcha y que se cumplen las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.2 Los equipos de reproducción –fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras– se revisan periódicamente comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.
CR1.3 La correcta conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación –luz, humedad, polvo y temperatura.
CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos –etiquetas, archivadores, carpetas, separadores, u otros– se comprueban identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.
CR1.5 Los equipos ofimáticos se mantienen en condiciones operativas, con la periodicidad establecida, sustituyendo los consumibles –papel, tóner o cartuchos de tinta, otros– y limpiando los terminales, en caso necesario, siguiendo las normas internas y de respeto medioambiental.
CR1.6 La actualización de las aplicaciones informáticas se realiza, en su caso, de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.
CR1.7 Las herramientas del sistema que permiten un mejor aprovechamiento se ejecutan con la periodicidad establecida por la entidad y, en todo caso, cuando el propio funcionamiento del sistema lo requiere.
CR1.8 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.
CR1.9 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz siguiendo los procedimientos establecidos, y comprobando con la periodicidad establecida que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas por la organización, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior rápido y seguro.

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.
CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o temáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.
CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan mediante la utilización y/o creación de subcarpetas, facilitando así su recuperación y acceso.
CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los diferentes soportes de almacenamiento de la información se organizan utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.
CR2.5 Los índices alfabético, temático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.
CR2.6 El movimiento o copia de los archivos o carpetas que han de contener la documentación se realiza con rapidez y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
CR2.7 La eliminación de los archivos o carpetas se realiza siguiendo el protocolo establecido supervisando el contenido de los elementos a eliminar,

cve: BOE-A-2009-15054

aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información, y respetando el medioambiente.

CR2.8 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen de acuerdo con los fallos detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR2.9 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema o sus herramientas, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Garantizar la custodia, acceso y reproducción de la documentación, en soporte convencional y/o digital, aplicando los procedimientos internos y las normas legales referentes a la conservación, seguridad y confidencialidad de la información, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce según criterios establecidos en papel o formato digital, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, de manera exacta, en las cantidades y tiempo exigido y, contrastándola con los originales mediante el procedimiento establecido.

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

CR3.3 El índice del archivo se utiliza de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios electrónicos o convencionales a su disposición, aplicando los criterios y normas de protección de datos establecidos.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia y actualiza periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad que establece la normativa interna o legal vigente.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas al departamento y/o a la organización, o Administración Pública se permite de acuerdo con la normativa vigente y las normas internas establecidas.

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

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo a través de formularios, tablas u otras prestaciones los datos obtenidos, y garantizado su organización, integridad y confidencialidad para un eficiente uso de la misma.

CR4.1 Los diseños de las tablas y los formularios de introducción de datos, se crean utilizando los asistentes disponibles del SGBD en función de la información que se desea introducir y, en su caso, las instrucciones recibidas.

CR4.2 Los datos del SGBD se ordenan y clasifican, indexándolos en su caso, según el criterio establecido por la organización, o el que resulte más adecuado para un rápido acceso a la información.

CR4.3 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles, insertándolos con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas.

CR4.4 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas, guardando siempre copia de la base de datos previa a la modificación.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.5 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad con la periodicidad establecida por la organización.
CR4.6 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad requerido y accesos necesarios.
CR4.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda –*on line, off line*– se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

RP5: Obtener y transmitir información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas o necesidad de la actividad, garantizando el mantenimiento, seguridad y confidencialidad.

CR5.1 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, ante la falta de prestaciones preestablecidas para la obtención de la información requerida, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos –de acción o de selección–, y aplicando los criterios precisos.
CR5.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles –opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras–, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.
CR5.3 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del SGBD.
CR5.4 La presentación de la información en informes o documentos no predeterminados en la aplicación se genera a partir de los asistentes disponibles, seleccionando los campos de tablas o consultas que la contienen, y organizándolos en función de los objetivos del informe.
CR5.5 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el SGBD se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.
CR5.6 La presentación de la información en informes o documentos con otras aplicaciones de gestión de documentación se genera a través de los asistentes disponibles, relacionando la base de datos con las mismas, creando en su caso vínculos actualizables.
CR5.7 Los documentos o informes generados se comprueban verificando la inexistencia de errores, y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.
CR5.8 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que se han establecido los accesos necesarios y el nivel de seguridad requerido.
CR5.9 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda –*on line, off line*– se utilizan aplicando los procedimientos descritos de forma eficiente en la resolución de dudas o incidencias.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –*Internet*, *intranet*–. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema

cve: BOE-A-2009-15054

gestor de bases de datos, bases de datos, otras. Material de oficina. Formularios –solicitud de información, listados, impresos, otros.

Productos o resultado del trabajo

Archivos organizados siguiendo las normas de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Informes elaborados con ausencia de errores, organizadamente presentados y estructurados. Información obtenida y transmitida de bases de datos en forma y plazo, y correctamente protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Documentación e información correctamente registrada, archivada. Búsquedas, importación y exportación en redes y en bases de datos. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente.

Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales de procedimiento interno, manuales de estilo, manuales y archivos de ayuda del uso de equipos informáticos y de aplicaciones informáticas. Información publicada en la Red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, u otras. Formatos de diversos formularios e informes de recogida y presentación de información. Sistemas de codificación de la información.

Unidad de competencia 5

Denominación: COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE UMBRAL B1 (EQUIVALENTE A INTERMEDIO) EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN RELACIÓN CON EL CLIENTE

Nivel: 2

Código: UC0977_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar con precisión informaciones, instrucciones y peticiones habituales, en el desarrollo de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, transmitidas de forma oral con claridad en lengua extranjera estándar, para atender y satisfacer sus demandas, e informarse con cierto grado de seguridad.

CR1.1 Las instrucciones técnicas verbales claras y breves en el desarrollo de su actividad se interpretan con precisión evitando errores de comprensión y malentendidos.

CR1.2 Las grabaciones procedentes de llamadas telefónicas derivadas de su actuación profesional en relación con el cliente, con una pronunciación clara y estándar, se comprenden en su mayor parte, identificando el contenido de la información.

CR1.3 Los puntos principales de la información de carácter administrativo o comercial, transmitida por medios audiovisuales técnicos –videos, CD, DVD, u otros–, se comprenden sin dificultad, siempre que la pronunciación sea sencilla y clara.

RP2: Interpretar documentación rutinaria de carácter administrativo o comercial sobre asuntos habituales en lengua extranjera estándar, para localizar y obtener informaciones globales y específicas, y reconocer instrucciones recibidas e informar con cierta confianza interpretativa.

cve: BOE-A-2009-15054

CR2.1 La documentación comercial y administrativa breve, sencilla y habitual –informes, correspondencia oficial y comercial en lengua estándar, notas internas o externas, folletos, instrucciones, manuales de software de gestión, pedidos, facturas, u otros– se interpreta satisfactoriamente, extrayendo y resumiendo la información relevante.

CR2.2 Los puntos esenciales procedentes de los documentos propios del sector –artículos, catálogos de productos y precios, folletos u otros– se localizan de forma precisa, resumiéndose y transmitiéndose con cierta confianza por los medios disponibles.

CR2.3 La información procedente de las herramientas de traducción –manuales o informáticas–, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

CR2.4 Las informaciones telemáticas y material audiovisual relacionados con las actividades administrativas de relación con el cliente, y articuladas de forma relativamente lenta y clara, se interpretan extrayendo los puntos esenciales, y tomando notas para su posterior utilización.

CR2.5 Las fuentes de información en lengua extranjera relacionadas con la actividad, aún siendo extensas, se supervisan, identificando su contenido, y detectando las informaciones relevantes.

CR2.6 Los artículos de prensa breves se interpretan localizando con facilidad y rapidez la información específica y relevante requerida.

CR2.7 El lenguaje abreviado para las comunicaciones *on line* se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, *chat*, SMS, u otros.

RP3: Transmitir información oral en lengua extranjera a través de descripciones, grabaciones o lecturas con razonable fluidez, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación e información requeridas en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

CR3.1 Las comunicaciones orales –descripciones, grabaciones o lecturas– de forma presencial, telefónica y telemática se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras.

CR3.2 Las presentaciones en la recepción de visitas se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma.

CR3.3 La información profesional –sobre productos u otros aspectos conocidos de la organización– o social –transportes, alojamiento, visitas turísticas u otras–, habituales o predecibles, se expresan en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, precisando los aspectos principales y ofreciendo argumentos e indicaciones detalladas y comprensibles la mayor parte del tiempo.

CR3.4 Las grabaciones telefónicas o telemáticas de información a clientes internos y externos, se realizan expresando con detalle y precisión razonable el requerimiento con claridad, razonable fluidez y corrección.

RP4: Redactar y cumplimentar textos rutinarios, sencillos y coherentes de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera estándar, con razonable corrección y buen control gramatical y ortográfico, para transmitir información sencilla, o realizar peticiones o descripción de actividades, productos u otros aspectos.

CR4.1 Las comunicaciones escritas se adecuan al registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales más importantes del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura, usos, actitudes u otras.

CR4.2 Las comunicaciones habituales, rutinarias y no rutinarias –cartas comerciales repetitivas, informes breves, faxes, correos electrónicos, peticiones de información, notas sencillas, u otras– se redactan con coherencia discursiva,

cve: BOE-A-2009-15054

transmitiendo información relevante, con el léxico, estructuras y presentación adecuados al tipo de comunicación.

CR4.3 La cumplimentación de formularios y documentos administrativos de comunicación o información, o de las operaciones de compraventa –catálogos de productos, pedidos, albaranes, facturas, reclamaciones, otros–, se ajusta a criterios de coherencia gramatical, identificando y transmitiendo la información requerida.

CR4.4 Los informes requeridos en lengua extranjera por clientes, internos o externos, relacionados con las gestiones administrativas –solicitud de información, atención en el servicio postventa, otras–, se realizan a través de redacciones cortas y sencillas, descripciones detalladas y, en su caso, ofreciendo su opinión sobre los hechos con cierta seguridad.

CR4.5 Las traducciones inversas de documentos habituales de carácter administrativo o comercial, en lengua estándar, se realizan de forma literal, ajustándose razonablemente a las normas de corrección léxica, sintáctica y ortográfica.

CR4.6 La información procedente de las herramientas de traducción –manuales o informáticas–, se utiliza adecuadamente aplicando criterios de contextualización y de coherencia.

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

RP5: Comunicarse oralmente con clientes internos y externos, u otros agentes, en lengua extranjera, con razonable fluidez, atendiendo a sus requerimientos de forma presencial, telefónica, o telemática para realizar con eficacia las gestiones administrativas propias.

CR5.1 Las comunicaciones orales en la recepción de visitas –identificación, presentación, tratamiento y atención al cliente, u otras–, se desarrollan con razonable fluidez, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma, comprobando y confirmando la información, y respondiendo con detalle a preguntas complementarias que se puedan formular.

CR5.2 Las comunicaciones orales en la recepción de llamadas telefónicas se desarrollan con razonable fluidez, corrección y eficacia, utilizando adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales del idioma en la atención telefónica, y solventando los problemas en la formulación de su discurso sin ayuda.

CR5.3 La recepción telefónica y presencial de pedidos de los clientes realizados en lengua estándar y de manera clara se atiende con eficacia, solicitando del interlocutor las aclaraciones oportunas.

CR5.4 En todas las comunicaciones orales, la información contextual y la información no verbal se utiliza de manera precisa identificando el significado de frases y palabras no habituales.

CR5.5 El significado de la información expresada sin claridad, o de manera poco comprensible, se confirma utilizando las expresiones adecuadas de la lengua utilizada, o requiriendo la ayuda de las personas oportunas, dentro o fuera de la organización.

CR5.6 Las estrategias de expresión verbal se utilizan, ante interrupciones o problemas de comunicación, pidiendo confirmación de que se utiliza la forma correcta, reiniciando el discurso o corrigiendo expresiones que den lugar a malentendidos.

CR5.7 Las conversaciones con clientes, articuladas con claridad y desarrolladas en lengua estándar en la recepción de visitas y realización de presentaciones, solicitud de pedidos y petición de información, u otras situaciones relacionadas,

cve: BOE-A-2009-15054

se siguen sin dificultad, aún siendo largas, solicitando a los interlocutores las repeticiones y aclaraciones oportunas.
CR5.8 Los términos desconocidos durante las conversaciones de asuntos habituales o relacionados con la gestión de la relación con el cliente se identifican por el contexto, sin producir interrupciones en la conversación.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Redes locales, *intranet* e *Internet*. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Aplicaciones informáticas entorno usuario y específicas de gestión comercial o CRM –diccionarios, traductores u otros–. Telefonía. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje y hoteles, en lengua extranjera. Guías turísticas y catálogos de viajes en lengua extranjera. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax.

Productos o resultado del trabajo

Documentación sencilla y predecible –cartas comerciales u oficiales, faxes, correos electrónicos, notas breves, pedidos, albaranes, facturas, hojas de reclamaciones, u otros– propia del área de administración general, o compraventa, redactada en lengua extranjera, con exactitud y coherencia, y acorde al tipo de documento y destinatario. Comunicaciones orales básicas –recepción, atención y despedida de visitas, atención al cliente, recepción de quejas y reclamaciones, recepción y transmisión de mensajes, u otras– en situaciones predecibles con fluidez. Traducciones inversas de documentos sencillos. Adecuación sociolingüística a la cultura del interlocutor.

Información utilizada o generada

Instrucciones, manual de la organización –normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–. Manuales en lengua extranjera de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Información de la empresa en lengua extranjera: catálogos de productos, folletos publicitarios, otros. Publicaciones y páginas *Web* diversas en lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos. Información en lengua extranjera publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación en lengua extranjera. Guías, tipos de viaje, sistemas de transporte, tipos de alojamiento y seguros de viaje, en lengua extranjera.

Unidad de competencia 6

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

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

cve: BOE-A-2009-15054

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.
CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios *Web*.
CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.
CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.
CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.
CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la Red –*intranet* o *Internet*–, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.
CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.
CR2.3 La información requerida de *Internet* u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros.
CR2.4 Los criterios de búsqueda en la Red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.
CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.
CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.
CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la Red, interna o externa, se respetan con rigor.
CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

cve: BOE-A-2009-15054

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legilibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

cve: BOE-A-2009-15054

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.
CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.
CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.
CR5.5 En las presentaciones vía *Internet* o *intranet* de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la *Web*.
CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.
CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.
CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

cve: BOE-A-2009-15054

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

cve: BOE-A-2009-15054

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.
CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.
CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.
CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –*on line, off line*– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.
CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional:

Medios de producción y/o creación de servicios

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –*Internet*, *intranet*–. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

Productos o resultado del trabajo

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –*on line, off line*– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Técnicas de recepción y comunicación

cve: BOE-A-2009-15054

Código: MF0975_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0975_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

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

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

CE1.3 Identificar la estructura organizativa de las distintas Administraciones Públicas.

CE1.4 Reconocer las características diferenciadoras de los distintos canales de comunicación.

CE1.5 Reconocer la estructura y contenidos de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

CE1.6 Identificar roles en grupos de trabajo determinados, especificando las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE1.7 Ante un supuesto práctico de comunicación, en una organización tipo convenientemente caracterizada en su estructura organizativa:

- Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa: Los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos.
- Escoger el destinatario y el canal adecuado para que la información fluya eficientemente.
- Describir la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica entre otros.

CE1.8 En casos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proponen de forma general ideas, situaciones o instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas y "*rol-playing*":

- Elaborar el mensaje verbal correspondiente de manera concreta y precisa.
- Especificar las posibles dificultades en su transmisión.
- Determinar la mejor forma de presentar el mensaje.
- Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo.
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.
CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, u otros.
CE2.3 Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países.
CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.
CE2.5 Diferenciar y manejar equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras–, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.
CE2.6 En una situación simulada de comunicación, o exposición de un tema concreto:
- Identificarse e identificar al interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.
- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
- Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.7 En una conversación telefónica o telemática simulada, convenientemente caracterizada:
- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

C3: Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización tipo, determinando la importancia de su función.
CE3.2 Identificar correctamente las fases en el proceso de recepción de visitas: Acogida, identificación, registro, gestión y despedida.
CE3.3 Establecer la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de organizaciones tipo.
CE3.4 En supuestos convenientemente caracterizados a través de situaciones simuladas de recepción y atención a visitas o público en general:
- Relacionar los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificar con precisión al visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

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

CE4.1 Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos –tipo de papel, sobres, otros– y los canales de transmisión –correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.2 Describir los soportes de documentación e información más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.
CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.
CE4.4 Identificar las herramientas de búsqueda de información –sitios *Web*, navegadores, bases de datos– para elaborar la información y la documentación.
CE4.5 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:
- Redactar informes, cartas –oficiales, comerciales o de otro tipo–, escritos profesionales y documentos tipo habituales en organizaciones e instituciones privadas y públicas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE4.6 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE4.7 Ante una simulación de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los medios ofimáticos y telemáticos:
- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.
- Redactar el documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
- Adaptar al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.
- Obtener de *Internet*, cumplimentar e imprimir impresos, formularios de ciertas comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, otros.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con agilidad y destreza en su elaboración.

C5: Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.
CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una organización o en la Administración Pública.
CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución habituales en las organizaciones.
CE5.4 Describir los distintos tipos de correspondencia y paquetería, y su tratamiento.
CE5.5 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE5.6 Utilizar las aplicaciones del correo electrónico permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.
CE5.7 Utilizar los foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares para que la comunicación sea registrada y consultada correctamente.
CE5.8 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y distribuir:
- Determinar el procedimiento de registro y distribución apropiados al tipo de organización.
- Determinar los tipos de correspondencia apropiados al tipo de información y documentación.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, *chats*, áreas de FAQ con agilidad y destreza en su registro y distribución.
- Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación.

cve: BOE-A-2009-15054

Contenidos

1. **Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.**
   - Tipología de las organizaciones por:
     - Sector de actividad.
     - Tamaño.
     - Forma jurídica de constitución y otras.
   - Identificación de la estructura organizativa empresarial:
     - Horizontal.
     - Vertical.
     - Transversal.
   - Identificación de la estructura funcional de la organización:
     - Estructura departamental.
     - El organigrama de la empresa: su elaboración.
   - Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
   - Canales de comunicación: tipos y características.
   - La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
   - Técnicas de trabajo en grupo:
     - Relaciones jerárquicas.
     - Relaciones funcionales.
   - Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
   - Normativa vigente en materia de:
     - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
     - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

2. **Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.**
   - La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
   - Técnicas de comunicación oral:
     - Habilidades sociales.
     - Protocolo.
   - La comunicación no verbal.
   - La imagen personal en los procesos de comunicación:
     - Actitudes.
     - Usos.
     - Costumbres.
   - Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
     - Empatía.
     - Principios básicos de la asertividad.

3. **Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.**
   - Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
   - Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
   - Funciones de las relaciones públicas en la organización.
   - Proceso de comunicación en la recepción:
     - Acogida.
     - Identificación.
     - Gestión.
     - Despedida.
   - Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:

cve: BOE-A-2009-15054

- Escucha activa, empatía y otras.
- Aplicación de técnicas correctivas.

- Formulación y gestión de incidencias básicas.
- Normativa vigente en materia de registro.

4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.

- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
- Manejo de centralitas telefónicas.
- La comunicación en las redes –*intranet* e *Internet*.
- Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
  - Recepción.
  - Identificación.
  - Justificación de ausencias.
  - Peticiones, solicitudes e inscripciones.
- Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
- Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.

5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.

- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
- Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
  - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
  - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
- Técnicas de comunicación escrita:
  - Identificación de documentos.
  - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
- Cartas comerciales.
- Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
  - Canales de comunicación.
  - Objetivos.
- Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
  - Formatos.
  - Criterios de realización.
  - Verificación.
  - Control de errores.
- Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
- Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.

6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.

- Organización de la información y documentación:
  - Objetivos.
  - Finalidad.
  - Técnicas a aplicar.

cve: BOE-A-2009-15054

- Correspondencia y paquetería:
  - Tipología.
  - Tratamiento.
  - Verificación de datos.
  - Subsanación de errores.
  - Accesos.
  - Consulta.
  - Conservación.
- Recepción de la información y paquetería:
  - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.
  - Revisión periódica de estas comunicaciones.
  - Distribución por canales adecuados.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
- Actuación básica en las Administraciones Públicas:
  - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
  - Procedimiento básico del Registro Público.
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0975_2	90	60

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Código: MF0976_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0976_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

Duración: 160 horas

cve: BOE-A-2009-15054

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

Código: UF0349

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP6.

Capacidades y criterios de evaluación

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

CE1.1 Describir las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.

CE1.2 Identificar los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa en organizaciones tipo.

CE1.3 Distinguir los canales de comunicación comerciales –páginas *Web*, convencionales, otros–, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.

CE1.4 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.

CE1.5 Identificar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.

CE1.6 Distinguir los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios.

CE1.7 Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial, o segmento de mercado.

CE1.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de comunicación comercial:

- Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto –teléfono, *Internet*, telefonía móvil, correo postal o electrónico.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.
- Expresar en el trato con el cliente supuesto: Cortesía, respeto y discreción.
- Determinar el soporte de comunicación –bases de datos internas, páginas *Web*, otras– más apropiado para obtener la información requerida.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.

CE1.9 En la simulación de una entrevista con un cliente, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de una información convenientemente caracterizada:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas.
- Realizar un guión – entrevista de venta telefónica y aplicarlo a la simulación.
- Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.
- Conocer y rebatir las objeciones del cliente, minimizando las hostilidades del cliente.
- Aplicar en la venta telefónica distintos cierres según el tipo de cliente.

cve: BOE-A-2009-15054

C2: Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

CE2.1 Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.

CE2.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa.

CE2.3 Valorar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.

CE2.4 Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.

CE2.5 Describir y explicar las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.

CE2.6 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas:

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

CE2.7 Describir el proceso que debe seguir una reclamación.

CE2.8 Identificar la documentación utilizada para recoger una reclamación describiendo la información que debe contener.

CE2.9 En una situación simulada de atención y gestión de una reclamación, convenientemente caracterizada:

- Recoger y escuchar atentamente la queja o reclamación del cliente supuesto.
- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución.
- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

Contenidos

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa.

- El departamento comercial:
  - Funciones básicas.
  - Identificación de necesidades y gustos del cliente: clasificación del cliente.
- Procedimiento de comunicación comercial:
  - Elementos de comunicación institucional.
  - Fases del procedimiento.
  - Soportes de la comunicación.
  - Tratamiento hacia el cliente: léxico correcto, formulación adecuada de preguntas/respuestas y otras técnicas.
- Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes:
  - Aplicación de condiciones de venta.
  - Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente.
  - Motivación.
- Relación con el cliente a través de distintos canales:
  - Características.
  - Ventajas e inconvenientes.
  - *Internet* como canal de comunicación.
- Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente.
- Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente.

cve: BOE-A-2009-15054

2. **Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa.**
   - El proceso de compraventa como comunicación:
     - Aspectos básicos: Identificación de la comunicación en la venta.
     - Técnicas y medios de comunicación de la compra y la venta.
     - Argumentación comercial.
     - Tratamiento de objeciones.
     - Comunicación de la información sobre los productos:
   - La venta telefónica.
     - La venta por catálogo.
     - Televenta.
     - *Internet* y otras formas.

3. **Adaptación de la comunicación comercial al *Telemarketing*.**
   - Aspectos básicos del *Telemarketing*:
     - Conceptos: *Marketing*, *Telemarketing*, teleoperador, sectores empresariales del mercado y otros.
   - La operativa general del teleoperador:
     - Conectar con el cliente.
     - Motivación del teleoperador hacia la comunicación.
     - Afianzar actitudes positivas del teleoperador.
   - Técnicas de venta:
     - Principales técnicas de venta comercial.
     - Los guiones: planificar su existencia.
     - La entrevista: necesidades de los clientes y el correcto uso de los productos..
     - Elementos para el éxito de las distintas técnicas de venta.
   - Cierre de la venta:
     - Objeciones de los clientes: principales causas y actitudes.
     - Minimizar las hostilidades de los clientes.
     - Tipología de cierres de venta

4. **Tramitación en los servicios de postventa.**
   - Seguimiento comercial: concepto.
   - Fidelización de la clientela:
     - Instrumentos de fidelización: bonificaciones, tarjetas de puntos o de club, cupones descuento y otros.
     - Finalidad.
   - Identificación de quejas y reclamaciones.
     - Concepto.
     - Características.
     - Tipología: presenciales y no presenciales.
   - Procedimiento de reclamaciones y quejas:
     - Recepción.
     - Formulación documental.
     - Resolución de dudas.
   - Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
   - Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIAL

Código: UF0350

Duración: 80 horas

cve: BOE-A-2009-15054

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3, RP4 y RP5.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, realizando los cálculos necesarios y aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente.

CE1.1 Distinguir los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir.

CE1.2 Detectar, gestionar y comunicar a las personas o departamentos correspondientes las incidencias que se produzcan durante el proceso administrativo de compraventa: documentación incompleta o no recibida, errores formales y otras, con el fin de cumplir con una gestión integral de calidad.

CE1.3 Precisar las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.

CE1.4 Precisar los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones.

CE1.5 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado:

- Identificar los distintos métodos para calcular el precio final de venta.
- Calcular el precio final de venta de acuerdo con los márgenes proporcionados.
- Valorar la incidencia en el precio final de distintas promociones.

CE1.6 En un supuesto práctico de compra o venta convenientemente caracterizado, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas adecuadas:

- Elaborar los albaranes incorporando cada uno de los parámetros necesarios –cantidades, conceptos, importes, otros.
- Calcular correctamente el importe total del precio unitario de compra o venta.
- Calcular correctamente el importe total de la compra o venta de diferentes productos.
- Elaborar las facturas, teniendo en cuenta los descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido.

CE1.7 En un supuesto práctico de recepción de documentación administrativa:

- Identificar los distintos documentos administrativos recibidos.
- Comprobar la existencia o no de incidencias en la documentación.
- Valorar las incidencias detectadas y proceder en consecuencia.

C2: Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los principales sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

CE2.1 Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y/o de servicios.

CE2.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases que se utilizan en función de las materias primas y los productos.

CE2.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

CE2.4 Explicar las características de los diferentes métodos de control de existencias.

CE2.5 A partir de supuestos convenientemente caracterizados:

- Aplicar el método de control de existencias indicado.
- Calcular el importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos.
- Interpretar los inventarios periódicos haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.

cve: BOE-A-2009-15054

Contenidos

1. **Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional.**
   - Selección de proveedores: Criterios de selección.
   - Gestión administrativa del seguimiento de clientes:
     - Procedimientos y fases postventa.
     - Instrumentos, productos o servicios que lo requieren.
     - Trámites.
     - Valoración.
   - Identificación de documentos básicos:
     - Presupuesto.
     - Propuesta de pedido.
     - Pedido.
     - Albarán.
     - Notas de entrega.
     - Facturas.
     - Carta-porte y otros.
   - Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa.
   - Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta:
     - IVA.
     - Precio de coste y de venta.
     - Portes.
     - Embalajes y envases.
     - Corretajes.
     - Descuento comercial y otros.
   - Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores.
   - Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta:
     - Reclamación y/o provisión de la documentación no recibida o remitida a proveedores o clientes.
     - Transmisión de incidencias a departamentos correspondientes.
     - Resolución de incidencias en función de las competencias.
   - Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad.

2. **Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa.**
   - Legislación mercantil básica:
     - Conceptos básicos.
     - El Código de Comercio: aspectos básicos.
   - Legislación fiscal básica:
   - Legislación sobre IVA:
     - Concepto.
     - Regímenes de IVA: general, recargo de equivalencia, operaciones básicas intracomunitarias.
     - Tipos impositivos.
     - Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.
   - Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias.

3. **Gestión de *stocks* e inventarios.**
   - Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado

cve: BOE-A-2009-15054

- Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación.
- Procedimiento administrativo de la gestión de almacén:
  - Recepción y entrega de documentación y mercancía: anomalías, deterioros, devoluciones.
  - Registro de entradas y salidas.
  - Elaboración e interpretación de inventarios.
  - Control y organización del almacenamiento de productos: cotejo de productos inventariados y registrados, desviaciones, pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados
  - Distribución de mercancía y documentación correspondiente.
- Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica.
- Control de calidad en la gestión de almacén:
- Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos.
  - Manuales de procedimiento de la organización.
  - Normativa vigente en materia de control y seguridad de la mercancía y su documentación.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE LA GESTIÓN COMERCIAL

Código: UF0351

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y con las RP1, RP3, RP5 Y RP6 en la parte informática que corresponda.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación requerida en las operaciones de compra y venta.

CE1.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE1.2 Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE1.3 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de compra-venta convenientemente caracterizadas, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:

- Definir los archivos de parámetros –tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, otros
- Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos propuestos.
- Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación, en su caso.
- Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientes, en su caso.
- Obtener correctamente en los formatos definidos los documentos mercantiles.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.4 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.
CE1.5 A partir de un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:
- Identificar la información proporcionada según corresponda a clientes, productos, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.
- Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes o vendedores.
- Obtener formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con información de clientes.
- Obtener los informes de venta en los formatos, plazos, y parámetros requeridos.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.

CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén convenientemente caracterizadas, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:
- Definir los archivos de parámetro –criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, otros.
- Registrar los movimientos de existencias.
- Obtener con precisión el inventario de existencias.
- Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados en la aplicación informática.

Contenidos

1. **Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores (CRM):**
   - Actualización de ficheros de información de:
     - Clientes.
     - Proveedores.
     - Productos y servicios.
     - Agentes de venta y distribución.
     - Empresas de la competencia.
     - Parámetros comerciales: descuentos, tipos impositivos y otros.
   - Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores:
     - Recepción de la información-documentación.
     - Organización.
     - Digitalización de la documentación para su registro.
     - Registro.
     - Transmisión.
     - Búsquedas.

2. **Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.**
   - Generar los archivos de información de:
     - Existencias.
     - Materias primas.
     - Envases
     - Embalajes y otros.
   - Sistemas de gestión informática de almacenes.

3. **Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación:**
   - Generación de:
     - Presupuestos.

cve: BOE-A-2009-15054

- Pedidos.
- Albaranes.
- Facturas y otros.

- Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de:
  - Contabilidad.
  - Gestión de datos u otras.

4. Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para:

- Gestionar la información obtenida en la postventa:
  - Organización.
  - Registro.
  - Archivo.
- Realizar acciones de fidelización.
- Gestión de quejas y reclamaciones:
  - Registro.
  - Archivo
- Obtención mediante aplicaciones de gestión de:
  - Informes relacionados.
  - Formularios.
  - Estadística.
  - Cuadros de datos.
- Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información:
  - Consecuencias de su no aplicación.
  - Copias de seguridad.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0349	40	30
Unidad formativa 2 - UF0350	80	40
Unidad formativa 3 - UF0351	40	40

Secuencia:

La primera unidad formativa del módulo se puede programar de manera independiente. Para acceder a la unidad formativa 3 debe haberse superado la unidad formativa 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.

cve: BOE-A-2009-15054

- Competencia matemática.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: GRABACIÓN DE DATOS

Código: MF0973_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0973_1 Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos –planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros.

CE1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.

CE1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos.

CE1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.5 Describir las posiciones correctas que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad y salud e higiene postural.

CE1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en la grabación de datos.

CE1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados de la actividad de grabación de datos:

- Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
- Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificarlos.
- Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
- Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.

C2: Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

CE2.1 Describir las principales funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos tipo identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.
CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.
CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos identificando los indicadores que afectan a la propia actuación profesional.
CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos tipo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido fundamental de las instrucciones de trabajo.
- Identificar las actividades de grabación y los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
- Describir las pautas de actuación personal fundamentales para la integración en el grupo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización de las actividades de grabación.
- Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación profesional.
- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación.

C3: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.
CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido.
CE3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
CE3.3 Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado.
CE3.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.
CE3.5 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 extendido.
CE3.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados.
CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado.
- Utilizar con rapidez y precisión las teclas auxiliares.
- Grabar dictados con precisión para agilizar la consecución de velocidad.
- Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento sobre datos en lenguas propias o extranjeras.
- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado –posición de los brazos, muñecas y manos–, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

cve: BOE-A-2009-15054

C4: Grabar datos de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado numérico, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.

CE4.1 Identificar la composición y estructura de un teclado numérico.

CE4.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE4.3 Explicar la técnica mecanográfica y las diferencias de configuración del teclado numérico.

CE4.4 Transcribir tablas de datos numéricos con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.

CE4.5 Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: Posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.

CE4.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas tablas complejas de datos numéricos en diferentes aplicaciones informáticas:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores.
- Utilización de las teclas auxiliares.
- Desarrollar una destreza suficiente para no superar un nivel de error del cinco por ciento.

C5: Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CE5.1 Describir todas las actividades necesarias para la verificación de datos y explicar la secuencia lógica de las operaciones.

CE5.2 Explicar los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores mecanográficos.

CE5.3 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE5.4 Identificar los signos estandarizados de corrección de errores mecanográficos.

CE5.5 Explicar las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.

CE5.6 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en el registro de la documentación a grabar.

CE5.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos:

- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.
- Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.
- Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.
- Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.
- Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.
- Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.
- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.

cve: BOE-A-2009-15054

- Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos a grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.

Contenidos

1. **Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos en el proceso de grabación de datos.**
   - Planificar en el proceso de grabación de datos:
     - Los espacios de trabajo.
     - Las herramientas a usar en el proceso.
     - Las actividades a realizar.
     - Los objetivos a cumplir.
   - Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar: técnicas de optimización, recursos y criterios de organización.
   - Programación de la actividad de grabación de datos.
   - Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos o materiales.
   - Postura corporal ante el terminal informático:
     - Prevención de vicios posturales y tensiones.
     - Posición de los brazos, muñecas y manos.
   - Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.
   - Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural.

2. **La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos**
   - Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos:
     - Funciones e instrucciones, objetivos, formas.
     - Pautas de actuación, actitud y autonomía personal y en el grupo.
   - Aplicación del concepto de trabajo en el equipo dentro de la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.
   - Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos:
     - Indicadores de calidad de la organización.
     - Integración de hábitos profesionales.
     - Procedimientos de trabajo sometidos a normas de seguridad y salud laboral.
     - Coordinación.
     - La orientación a resultados.
     - Necesidad de mejoras y otros.
   - Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

3. **Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos.**
   - Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático:
     - Puesta en marcha y configuración.
     - Composición y estructura del teclado extendido.
     - Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.
     - Combinación de teclas en la edición de textos.
   - Técnica mecanográfica:
     - Simultaneidad escritura-lectura.

cve: BOE-A-2009-15054

- Colocación de los dedos, manos y muñecas.
- Filas superior, inferior y dominante.
- Posición corporal ante el terminal.

- Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.
- Trascripción de textos complejos, tablas de datos, volcados de voz, grabaciones y otros.
- Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático.

4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos.

- Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático:
  - Puesta en marcha y configuración.
  - Composición y estructura.
  - Teclas de funciones y de movimiento del cursor.
  - Combinación de teclas en la edición de datos numéricos.
- Técnica mecanográfica:
  - Simultaneidad escritura-lectura.
  - Colocación de los dedos, manos y muñecas.
  - Posición corporal ante el terminal.
- Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
- Trascripción de tablas complejas de datos y datos numéricos en general.

5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.

- Proceso de corrección de errores:
  - Verificación de datos.
  - Localización de errores y su corrección con herramientas adecuadas.
- Aplicación en el proceso de corrección de:
  - Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
  - Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
  - Signos de puntuación. División de palabras.
- Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- Registro de la documentación a grabar en medios adecuados.
- Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
- Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	Nº de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0973_1	90	90

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

cve: BOE-A-2009-15054

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: GESTIÓN DE ARCHIVOS

Código: MF0978_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0978_2 Gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos –equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo.

CE1.1 Identificar los elementos básicos –hardware y software– de un sistema en red explicando sus características, funciones y asistentes de instalación.

CE1.2 Describir los procedimientos generales de operación en un sistema en red.

CE1.3 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, ejecutar directamente sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes.

CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los puertos de comunicación.

CE1.5 En un caso práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo de la red y el software ya instalado:

- Identificar mediante un examen del sistema los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
- Identificar los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.
- Utilizar adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo de las estaciones de trabajo.
- Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
- Explicar el funcionamiento de los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Utilizar los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Explicar las variables básicas de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.

C2: Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar las distintas prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones básicas.
CE2.2 Distinguir entre las distintas herramientas de optimización del sistema explicando sus funciones.
CE2.3 Diferenciar y utilizar los soportes de registro y archivo informático –disco fijo, disquetes, CD-R, *pendriver* u otros–, en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.
CE2.4 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, de organización de información y documentos dados, y unos parámetros de configuración del sistema:
- Utilizar las funciones del sistema operativo precisas para la configuración de las vistas de los distintos objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas que permitan minimizar el tiempo de ejecución.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias de seguridad de las estructuras creadas.

CE2.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, ejecutar las herramientas del sistema indicadas y explicar los resultados alcanzados con las mismas.

C3: Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.
CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.
CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.
CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental habituales en las organizaciones.
CE3.5 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y archivar:
- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

C4: Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
CE4.1 Identificar los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.
CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles:
- En una aplicación.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

cve: BOE-A-2009-15054

CE4.4 Detectar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.

CE4.5 Según un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se utiliza una aplicación:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.
- Establecer protecciones de ficheros y directorios.
- Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.

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

CE5.1 Identificar los distintos tipos de tablas en función de los datos recogidos, así como las posibles relaciones entre las mismas.

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

CE5.3 Identificar los objetos que pueden integrar un informe a partir de ejemplos prácticos.

CE5.4 A partir de supuestos prácticos y haciendo uso de las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Crear las tablas necesarias.
- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras.
- Identificar el tipo de consulta más adecuado en función de la información requerida.
- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Guardar y nombrar las consultas en la base de datos de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Aplicar las consultas disponibles ante necesidades de información que permitan su ejecución.
- Imprimir las consultas configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.5 A partir de supuestos de solicitud de presentación de información en una base de datos dada:

- Identificar los campos de tablas y/o consultas que contienen la información requerida.
- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando con precisión el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.
- Almacenar los informes para su recuperación posterior con nombres identificables.
- Presentar los informes o información requerida en el plazo exigido, con las aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras–, combinando cuando proceda, la información, o exportando los datos.
- Imprimir los informes configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD.

cve: BOE-A-2009-15054

Contenidos

1. **Gestión de archivos, públicos y privados.**
   - Aplicación de técnicas de archivo documental:
     - Sistemas de clasificación y ordenación.
     - Finalidad y objetivos.
     - Índices de archivo: actualización.
     - Aplicación de manuales de ayuda.
     - Mejoras ante detección de problemas de organización.
   - Procedimiento de registro y posterior archivo:
     - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores.
     - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.
   - Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
   - Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
     - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
     - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras.
   - Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
     - Niveles de protección: determinación.
     - Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
     - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento.
   - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
     - Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
     - Copias de seguridad.

2. **Optimización básica de un sistema de archivo electrónico.**
   - Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
     - Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.
     - Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes.
     - Equipos de reproducción.
   - Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
     - Funciones y comandos básicos.
     - Herramientas básicas del sistema operativo.
   - Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
   - Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, *firewire, antispam*, otros).
   - Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
   - Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

3. **Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos.**
   - Bases de datos:
     - Tipos y características.
     - Estructura.

cve: BOE-A-2009-15054

- Funciones.
- Asistentes.
- Organización.

- Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
- Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
  - Filtros.
  - Consultas.
  - Asistentes para consultas y otras prestaciones.
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
  - Informes.
  - Asistentes para informes.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0978_2	60	50

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: MF0977_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0977_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

Duración: 90 horas

cve: BOE-A-2009-15054

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprender las ideas generales y los detalles específicos de las gestiones tipo habituales de la gestión administrativa en la relación con el cliente en lengua extranjera estándar, transmitidas en conversaciones, grabaciones, instrucciones, u otros, claros y sin distorsiones o ruidos.

CE1.1 Comprender la información general y los detalles específicos de las conversaciones sencillas sobre temas habituales de la actividad administrativa en relación con el cliente, siempre que su articulación sea clara y con un acento generalmente conocido.

CE1.2 Dada una simulación, convenientemente caracterizada, de comunicación *off line* relativa a la demanda de información, productos o servicios profesionales dados, con una articulación clara y en lengua extranjera:

- Identificar la idea principal de la comunicación.
- Extraer las ideas secundarias.
- Distinguir el tipo de cliente.
- Identificar los puntos esenciales de la demanda del cliente.

CE1.3 A partir de instrucciones detalladas y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con una articulación clara, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 A partir de una conversación telefónica simulada –gestión de citas, confirmación de información básica sobre pedidos, facturas, reclamaciones– en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Situar el mensaje en su contexto.
- Identificar los elementos específicos más destacados de la demanda.
- Identificar la llamada.

CE1.5 A partir de la escucha de un discurso breve o una conversación en un lenguaje sencillo estándar emitidos a través de un medio de comunicación:

- Captar el contenido global del mensaje.
- Identificar los elementos específicos más destacados del mensaje.
- Extraer las ideas secundarias.

CE1.6 A partir de la escucha de narraciones, descripciones, canciones u otros, secuenciar los elementos constituyentes del mensaje.

C2: Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sencillo, en lengua extranjera estándar, propia de las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente, obteniendo informaciones relevantes, utilizando cuando sea necesario material de consulta y diccionarios.

CE2.1 Identificar los documentos –cartas comerciales, albaranes, facturas, formularios y otros– y el léxico habituales en las operaciones de compraventa en distintos entornos profesionales.

CE2.2 Identificar las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducción de documentos, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura comprensiva de un documento no complejo del ámbito profesional –cartas comerciales, instrucciones técnicas sencillas, folletos, catálogos, faxes, correos electrónicos, anuncios, documentos oficiales cortos, u otros:

- Identificar las características básicas del documento.
- Detectar o localizar los datos claves de dicha información.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.
- Sintetizar por escrito el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de la lectura comprensiva de documentos reales sencillos y habituales del entorno profesional –propuestas de pedido, albaranes, facturas,

cve: BOE-A-2009-15054

documentos de transporte, u otros análogos– y datos convenientemente caracterizados relacionados con el mismo:
- Identificar las características básicas del documento.
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes.
- Cumplimentar los documentos con los datos adecuados proporcionados.
- Interpretar las expresiones de uso del documento en el ámbito profesional específico.

CE2.5 Obtener interpretaciones de textos sencillos del ámbito administrativo en relación con el cliente –cartas, faxes, correos electrónicos, reclamaciones, catálogos, otros– apoyándose, en caso necesario, en el material de consulta.

C3: Producir mensajes orales sencillos, enlazados y estructurados en lengua extranjera con razonable fluidez, en situaciones habituales y no complejas del ámbito social y profesional del área de administración y recepción, realizando un uso adecuado de las normas de cortesía habituales.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesía asociadas.

CE3.2 En una simulación convenientemente caracterizada de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, relativos a la gestión de citas de los clientes:
- Transmitir los diferentes mensajes propuestos en la gestión de citas –comunicación, anulación, aplazamiento, otras– con fluidez suficiente, solicitando, cuando sea necesario, la repetición de los datos aportados por el cliente.
- Describir oralmente de forma sencilla, los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos en la distribución de visitas –direcciones, transportes, salas, despachos profesionales, u otros.
- Utilizar con suficiente fluidez, el vocabulario propio del campo profesional en la gestión de citas y atención al cliente.

CE3.3 En una situación simulada convenientemente caracterizada de recepción y presentación de visitas:
- Emplear con fluidez suficiente, las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor.
- Utilizar con fluidez suficiente, las expresiones propias de identificación de la visita o de requerimiento de la información para su identificación.
- Transmitir los mensajes relativos a la justificación de posibles retrasos o ausencias, con suficiente fluidez, usando el vocabulario y las expresiones adecuadas más habituales.
- Emplear con suficiente fluidez, las expresiones más habituales propias de las presentaciones.

CE3.4 Dada una simulación convenientemente caracterizada del ámbito de la relación con el cliente, en la que se solicite y facilite información profesional sencilla –actividad, productos o servicios, horarios, u otros:
- Planificar, en la medida de lo posible, las solicitudes más usuales de información.
- Formular con la suficiente fluidez y claridad, las preguntas pertinentes en las solicitudes de información.
- Formular a los clientes, con la suficiente fluidez, las preguntas pertinentes que conduzcan a la correcta identificación de las demandas.
- Reformular las preguntas, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del interlocutor.
- Facilitar la información requerida, con bastante fluidez, utilizando descripciones sencillas y el vocabulario básico propio del ámbito de administración y recepción.
- Reformular la respuesta, si es necesario, asegurando la correcta recepción por parte del cliente.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.5 En simulaciones, convenientemente caracterizadas, de grabación de mensajes telefónicos o telemáticos, realizar grabaciones sencillas con claridad y la suficiente fluidez, para atender al cliente en los siguientes casos:
- Ausencias por vacaciones.
- Imposibilidad de atención momentánea.
- Información de horarios de apertura y cierre del establecimiento.
- Cambios de dirección de la organización y de horarios de apertura y cierre del establecimiento y otras.

C4: Redactar y cumplimentar textos habituales, rutinarios y sencillos en las actividades administrativas en relación con el cliente, en lengua extranjera estándar, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado y, aplicando criterios de corrección, ortográfica y gramatical.

CE4.1 Identificar un vocabulario básico de uso general en la documentación propia de las actividades administrativas en relación con el cliente –correspondencia comercial, convencional y electrónica, pedidos, albaranes, facturas, otros.

CE4.2 Utilizar con corrección razonable los elementos gramaticales básicos, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso básico general y de las especializadas de su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles.

CE4.3 A partir de unas instrucciones sencillas y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales:
- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud –demanda de información, ofertas de productos y/o servicios, rectificaciones o anulaciones de pedido, solicitud de visita y/o reunión, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Interpretar las instrucciones y redactar resúmenes breves de la documentación aportada.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –cartas comerciales, facturas, solicitud de pedidos, formularios, otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.4 A partir de la recepción de distintas cartas de presentación y sus currículos asociados, en lengua extranjera:
- Examinar el contenido de la carta de presentación determinando a qué departamento de la organización, debe ser reenviado.
- Identificar la información expresada en cada uno de los apartados del CV.

CE4.5 A partir de datos convenientemente caracterizados de realización de un pedido:
- Cumplimentar los documentos profesionales propios en la gestión del pedido –propuesta de pedido, albarán, factura, carta-porte, otros.
- Elaborar cartas comerciales, correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar.
- Elaborar notas sencillas con precisión.
- Elaborar las fichas de almacén, identificando la información necesaria.

CE4.6 En un supuesto convenientemente caracterizado de gestión de una reclamación:
- Identificar los documentos para la formalización de la reclamación.
- Cumplimentar el documento de reclamación especificando los datos requeridos con precisión.
- Hacer una relación ordenada de los hechos aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

C5: Mantener conversaciones de forma clara, en lengua extranjera estándar, en las actividades administrativas de relación con el cliente, con cierta naturalidad y

cve: BOE-A-2009-15054

confianza, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.3 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.4 En situaciones simuladas de recepción, orientación y atención de visitas, clientes u otros agentes, a través de conversaciones uno a uno:

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con claridad y, cierta naturalidad y confianza en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las estructuras básicas adecuadas, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados de forma clara por el interlocutor en lengua estándar.
- Solicitar al interlocutor las repeticiones oportunas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.
- Proporcionar con cierta naturalidad y de forma clara, las explicaciones adecuadas a las preguntas formuladas por el interlocutor, utilizando estrategias lingüísticas y, en su caso, no lingüísticas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas relativas a las actividades administrativas de relación con el cliente –gestión de citas, solicitud de información, u otros–, en la que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico básico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la concertación, anulación, aplazamiento, u otras situaciones relativas a la gestión de citas.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar de forma clara las explicaciones necesarias en la justificación de ausencias, retrasos, u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias lingüísticas y no lingüísticas, para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando explicaciones y, solicitando las repeticiones oportunas de palabras o frases concretas.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

CE5.6 En una simulación, convenientemente caracterizada, de conversación telefónica con un interlocutor extranjero:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

cve: BOE-A-2009-15054

Contenidos

1. **Utilización básica de una lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente.**
   - Conocimientos básicos de sintaxis, morfología, fonética, expresiones, estructuras lingüísticas, vocabulario y léxico:
     - Conceptos básicos de la lengua extranjera.
     - Conocimientos relacionados con saludos, presentaciones, despedidas, tratamientos de cortesía habituales, comunicación telefónica, descripción y sus consiguientes aspectos fonológicos de la recepción y relación con el cliente.
   - Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales.
   - Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.
   - Presentación de personas, saludos e identificación de los interlocutores.
   - Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes:
     - Presencial.
     - Telefónico.
     - Telemático.
   - Identificación y resolución de peticiones sencillas de información o de otra índole.
   - Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente.
   - Elaboración de material audiovisual –promocional, dossier informativo u otros.

2. **Comunicación básica oral y escrita, en una lengua extranjera, en la atención al cliente y tratamiento de quejas o reclamaciones.**
   - Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus consiguientes aspectos fonológicos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones en distintos soportes:
     - Telefónica.
     - Presencial.
     - Telemática.
   - Técnicas a usar en la atención al cliente y, tratamiento de quejas y reclamaciones: frases hechas, giros, convenciones, pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
   - Intercambio de información oral o telefónica en la recepción y atención de visitas en la organización:
     - Estructuración del discurso.
     - Formulación de preguntas y respuestas.
     - Actitudes básicas.
   - Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa entre otros
   - Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera de condiciones de venta o compra, y logros de objetivos socioprofesionales.
   - Interacción en situaciones de interposición de quejas y reclamaciones, y aplicación de estrategias de verificación:
     - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
     - Confirmación de significados o reformulación de una comunicación.
   - Planificación de agendas: concierto, aplazamiento, anulación de citas y recopilación de información socioprofesional relacionada.

cve: BOE-A-2009-15054

- Cumplimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones, en todo tipo de soporte.

3. **Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial.**
   - Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico:
     - Aspectos fonológicos propios de la gestión de pedidos, compra-venta y correspondencia comercial.
     - Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta u otros análogos.
   - Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de: convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales.
   - Estructura y fórmulas habituales –estilos formal e informal– en la elaboración de documentos del ámbito administrativo y comercial.
   - Interpretación de documentación e información relacionada con el proceso administrativo y comercial
   - Traducción de textos sencillos.
   - Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:
     - Correspondencia comercial.
     - Cartas de solicitud de información.
   - Condiciones de compraventa, de petición de presupuestos y sus respuestas de pedido:
     - Albaranes.
     - Documentos de transporte.
     - Facturas.
     - Ofertas.
     - De envío de mercancía y acuses de recibo.
     - Cartas relacionadas con los impagos en sus distintas fases u otros de naturaleza análoga.
   - Elaboración de presentaciones de carácter administrativo o comercial en lengua extranjera a través de distintos soportes.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0977_2	90	60

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua extranjera: nivel “Usuario Básico” A2 según Marco Común Europeo.
- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 6

Denominación: OFIMÁTICA

cve: BOE-A-2009-15054

Código: MF0233_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Duración: 190 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: *INTERNET*/*INTRANET* Y CORREO ELECTRÓNICO.

Código: UF0319

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la *interface* del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de su equipo de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.

cve: BOE-A-2009-15054

- Explicar qué herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –*intranet* o *Internet*–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –*Internet* y/o *intranet*– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de *Internet* describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.6 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información –*intranet* o *Internet*– adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Organizar las fuentes de información desde *Internet* para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE3.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE3.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE3.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.

cve: BOE-A-2009-15054

- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.
- CE3.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:
- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. **Introducción al ordenador (hardware, software).**
   - Hardware.
     - Tipología y clasificaciones.
     - Arquitectura de un equipo informático básico.
     - Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
     - Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
   - Software.
     - Definición y tipos de Software.
     - Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

2. **Utilización básica de los sistemas operativos habituales.**
   - Sistema operativo.
   - *Interface*.
     - Partes de entorno de trabajo.
     - Desplazamiento por el entorno de trabajo.
     - Configuración del entorno de trabajo.
   - Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Creación
     - Acción de renombrar.
     - Acción de abrir.
     - Acción de copiar.
     - Acción de mover.
     - Eliminación
   - Ficheros, operaciones con ellos.
     - Definición.
     - Crear.

cve: BOE-A-2009-15054

- Acción de renombrar.
- Acción de abrir.
- Guardado.
- Acción de copiar.
- Acción de mover.
- Eliminación

- Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo
- Exploración/navegación por el sistema operativo.
- Configuración de elementos del sistema operativo.
- Utilización de cuentas de usuario.
- Creación de Backup.
- Soportes para la realización de un Backup.
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red.
  - Acceso.
  - Búsqueda de recursos de red.
  - Operaciones con recursos de red.

3. Introducción a la búsqueda de información en Internet.

- Qué es *Internet*
- Aplicaciones de *Internet* dentro de la empresa.
- Historia de *Internet*.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a *Internet*.
  - Proveedores.
  - Tipos.
  - Software.
- Seguridad y ética en *Internet*.
  - Ética.
  - Seguridad.
  - Contenidos.

4. Navegación por la World Wide Web.

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- *Cookies*.
- Niveles de seguridad.

5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información.

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico.
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje.

cve: BOE-A-2009-15054

- Lectura del correo.
- Respuesta del correo.
- Organización de mensajes.
- Impresión de correos.
- Libreta de direcciones.
- Filtrado de mensajes.

- Correo *Web*.

6. Transferencia de ficheros FTP.

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

Código: UF0320

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

Capacidades y criterios de evaluación

C1 Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de trascripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.

cve: BOE-A-2009-15054

- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE 1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos.**
   - Entrada y salida del programa.
   - Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (*Interface*).
   - Ventana de documento.
   - Barra de estado.
   - Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
   - Barra de herramientas Estándar.

2. **Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento.**
   - Generalidades.
   - Modo Insertar texto.
   - Modo de sobrescribir.
   - Borrado de un carácter.
   - Desplazamiento del cursor.
   - Diferentes modos de seleccionar texto.
   - Opciones de copiar y pegar.
   - Uso y particularidades del portapapeles.
   - Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc)
   - Inserción de fecha y hora
   - Deshacer y rehacer los últimos cambios.

cve: BOE-A-2009-15054

3. **Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos.**
   - Creación de un nuevo documento.
   - Apertura de un documento ya existente.
   - Guardado de los cambios realizados en un documento.
   - Duplicación un documento con guardar como.
   - Cierre de un documento.
   - Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones
   - Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto.**
   - Fuente.
     - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
     - Espaciado entre caracteres.
     - Cambio de mayúsculas a minúsculas
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Párrafo.
     - Alineación de párrafos.
     - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
     - Espaciado de párrafos y líneas.
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Bordes y sombreados.
     - Bordes de párrafo y texto.
     - Sombreado de párrafo y texto.
     - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
   - Numeración y viñetas.
     - Viñetas.
     - Listas numeradas.
     - Esquema numerado.
   - Tabulaciones.
     - Tipos de tabulaciones.
     - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
     - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.

5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión.**
   - Configuración de página.
     - Márgenes.
     - Orientación de página
     - Tamaño de papel.
     - Diseño de página.
     - Uso de la regla para cambiar márgenes.
   - Visualización del documento.
     - Modos de visualizar un documento.
     - Zoom.
     - Vista preliminar.
   - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
   - Numeración de páginas.
     - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
     - Eliminación de la numeración.
     - Cambiando el formato del número de páginas.
   - Bordes de página

cve: BOE-A-2009-15054

- Inserción de saltos de página y de sección
- Inserción de columnas periodísticas.
  - Creación de columnas con distintos estilos.
  - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
- Inserción de Notas al pie y al final

6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de é.**
   - Inserción o creación de tablas en un documento
   - Edición dentro de una tabla.
   - Movimiento dentro de una tabla.
   - Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
   - Modificando el tamaño de filas y columnas.
   - Modificando los márgenes de las celdas
   - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
   - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
   - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).

7. **Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.**
   - Selección del idioma.
   - Corrección mientras se escribe.
   - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
   - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
   - Opciones de Ortografía y gramática.
   - Uso del diccionario personalizado.
   - Autocorrección.
   - Sinónimos.
   - Traductor.

8. **Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas.**
   - Impresión (opciones al imprimir).
   - Configuración de la impresora.

9. **Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.**
   - Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
   - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
   - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
   - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico

10. **Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.**
    - Desde un archivo.
    - Empleando imágenes prediseñadas.
    - Utilizando el portapapeles.
    - Ajuste de imágenes con el texto.
    - Mejoras de imágenes.

cve: BOE-A-2009-15054

- Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
- Cuadros de texto, inserción y modificación.
- Inserción de *WordArt*.

11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas.
- Estilos estándar.
- Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación.
- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.

13. Trabajo con documentos largos
- Creación de tablas de contenidos e índices
- Referencias cruzadas
- Títulos numerados
- Documentos maestros y subdocumentos.

14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar.
- Con hojas de cálculo.
- Con bases de datos.
- Con gráficos.
- Con presentaciones.

15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos
- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de un documento
- Comparación de documentos
- Protección de todo o parte de un documento.

16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

Código: UF0321

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.
CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.
CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. **Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo.**
   - Instalación e inicio de la aplicación.
   - Configuración de la aplicación.
   - Entrada y salida del programa.
   - Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
   - Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc)

2. **Desplazamiento por la hoja de cálculo.**
   - Mediante teclado.
   - Mediante ratón.
   - Grandes desplazamientos.
   - Barras de desplazamiento.

cve: BOE-A-2009-15054

3. **Introducción de datos en la hoja de cálculo.**
   - Tipos de datos:
     - Numéricos.
     - Alfanuméricos.
     - Fecha/hora.
     - Fórmulas.
     - Funciones.

4. **Edición y modificación de la hoja de cálculo.**
   - Selección de la hoja de cálculo
     - Rangos
     - Columnas
     - Filas.
     - Hojas
   - Modificación de datos.
     - Edición del contenido de una celda
     - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas
     - Uso del corrector ortográfico
     - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
   - Inserción y eliminación:
     - Celdas
     - Filas
     - Columnas
     - Hojas ce cálculo
   - Copiado o reubicación de:
     - Celdas o rangos de celdas
     - Hojas de cálculo

5. **Almacenamiento y recuperación de un libro.**
   - Creación de un nuevo libro.
   - Abrir un libro ya existente.
   - Guardado de los cambios realizados en un libro.
   - Creación de una duplica de un libro.
   - Cerrado de un libro.

6. **Operaciones con rangos.**
   - Relleno rápido de un rango.
   - Selección de varios rangos. (rango múltiple, rango tridimensional)
   - Nombres de rangos.

7. **Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo**
   - Formato de celda
     - Número.
     - Alineación.
     - Fuente.
     - Bordes.
     - Relleno.
     - Protección.
   - Anchura y altura de las columnas y filas
   - Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo
   - Formato de la hoja de cálculo
   - Cambio de nombre de una hoja de cálculo
   - Formatos condicionales.
   - Autoformatos o estilos predefinidos.

cve: BOE-A-2009-15054

8. **Fórmulas.**
   - Operadores y prioridad.
   - Escritura de fórmulas.
   - Copia de fórmulas.
   - Referencias relativas, absolutas y mixtas.
   - Referencias externas y vínculos
   - Resolución de errores en las fórmulas
     - Tipos de errores
     - Herramientas de ayuda en la resolución de errores

9. **Funciones.**
   - Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
   - Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
   - Utilización de las funciones más usuales.
   - Uso del asistente para funciones.

10. **Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo.**
    - Elementos de un gráfico.
    - Creación de un gráfico
    - Modificación de un gráfico.
    - Borrado de un gráfico.

11. **Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo**
    - Imágenes
    - Autoformas
    - Texto artísticos
    - Otros elementos.

12. **Impresión.**
    - Zonas de impresión.
    - Especificaciones de impresión.
    - Configuración de página
      - Márgenes
      - Orientación
      - Encabezados y pies y numeración de página
    - Vista preliminar
      - Formas de impresión.
      - Configuración de impresora.

13. **Trabajo con datos.**
    - Validaciones de datos.
    - Esquemas
    - Creación de tablas o listas de datos.
    - Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
    - Uso de Filtros.
    - Subtotales

14. **Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos**
    - Inserción de comentarios.
    - Control de cambios de la hoja de cálculo
    - Protección de una hoja de cálculo
    - Protección de un libro
    - Libros compartidos

cve: BOE-A-2009-15054

15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático.
- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

16. Plantillas y macros.
- Creación y uso de plantillas
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

UNIDAD FORMATIVA 4

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

Código: UF0322

Duración: 50 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc…

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

cve: BOE-A-2009-15054

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.
CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.
CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución:
CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.
CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional:
CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:
- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:
- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:
- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Contenidos

1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos.
- Qué es una base de datos
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos.
  - Tablas.
  - Vistas o Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o *reports*.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

cve: BOE-A-2009-15054

2. **Creación e inserción de datos en tablas.**
   - Concepto de registros y campos.
   - Distintas formas de creación de tablas.
     - Elementos de una tabla.
     - Propiedades de los campos.
   - Introducción de datos en la tabla.
   - Movimientos por los campos y registros de una tabla.
   - Eliminación de registros de una tabla.
   - Modificación de registros de una tabla.
   - Copiado y movimiento de datos.
   - Búsqueda y reemplazado de datos.
   - Creación de filtros.
   - Ordenación alfabética de campos.
   - Formatos de una tabla.
   - Creación de índices en campos

3. **Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones.**
   - Modificación del diseño de una tabla.
   - Cambio del nombre de una tabla.
   - Eliminación de una tabla.
   - Copiado de una tabla.
   - Exportación una tabla a otra base de datos.
   - Importación de tablas de otra base de datos.
   - Creación de relaciones entre tablas.
     - Concepto del campo clave principal.
     - Tipos de relaciones entre tablas.

4. **Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.**
   - Creación de una consulta.
   - Tipos de consulta.
     - Selección de registros de tablas.
     - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
   - Guardado de una consulta.
   - Ejecución de una consulta.
   - Impresión de resultados de la consulta.
   - Apertura de una consulta.
   - Modificación de los criterios de consulta.
   - Eliminación de una consulta.

5. **Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.**
   - Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
   - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
   - Creación de subformularios.
   - Almacenado de formularios.
   - Modificación de formularios.
   - Eliminación de formularios.
   - Impresión de formularios.
   - Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

6. **Creación de informes o *reports* para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.**
   - Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
   - Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.

cve: BOE-A-2009-15054

- Creación de subinformes.
- Almacenado de informes
- Modificación de informes
- Eliminación de informes.
- Impresión de informes
- Inserción de imágenes y gráficos en informes.
- Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

UNIDAD FORMATIVA 5

Denominación: APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

Código: UF0323

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

cve: BOE-A-2009-15054

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.
CE1.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:
- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:
- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

Contenidos

1. **Diseño, organización y archivo de las presentaciones.**
   - La imagen corporativa de una empresa.
     - Importancia
     - Respeto por las normas de estilo de la organización
   - Diseño de las presentaciones
     - Claridad en la información.
     - La persuasión en la transmisión de la idea
   - Evaluación de los resultados.
   - Organización y archivo de las presentaciones.
     - Confidencialidad de la información.
   - Entrega del trabajo realizado

2. **Introducción y conceptos generales.**
   - Ejecución de la aplicación para presentaciones.
   - Salida de la aplicación para presentaciones.
   - Creación de una presentación.
   - Grabación de una presentación.
   - Cierre de una presentación.
   - Apertura de una presentación.
   - Estructura de la pantalla
   - Las vistas de la aplicación para presentaciones.

cve: BOE-A-2009-15054

- Normal.
- Clasificador de diapositivas.
- Esquema.

3. Acciones con diapositivas.

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas
- Ordenación de diapositivas.

4. Trabajo con objetos.

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva
- Trabajo con textos.
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación)
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos.
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas.
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos.
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes.
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos.
  - Creación de gráficos
- Diagramas.
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- *WordArt* o texto artístico
- Inserción de sonidos y películas.
  - Formato de objetos
  - Rellenos
  - Líneas
  - Efectos de sombra o 3D

5. Documentación de la presentación

- Inserción de comentarios
- Preparación de las Notas del orador

cve: BOE-A-2009-15054

6. **Diseños o Estilos de Presentación**
   - Uso de plantillas de estilos
   - Combinación de Colores
   - Fondos de diapositivas
   - Patrones

7. **Impresión de diapositivas en diferentes soportes.**
   - Configuración de la página
   - Encabezados, pies y numeración
   - Configuración de los distintos formatos de impresión.
   - Opciones de impresión

8. **Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura.**
   - Animación de elementos.
   - Transición de diapositivas.
   - Intervalos de tiempo
   - Configuración de la presentación.
     - Presentación con orador
     - Presentación en exposición
     - Presentaciones personalizadas
   - Conexión a un proyector y configuración
   - Ensayo de la presentación
   - Proyección de la presentación.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 - UF0319	30	30
Unidad formativa 2 - UF0320	30	30
Unidad formativa 3 - UF0321	50	50
Unidad formativa 4 - UF0322	50	50
Unidad formativa 5 - UF0323	30	30

Secuencia:

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.
Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia matemática.
- Competencia en tecnología
- Competencia digital

cve: BOE-A-2009-15054

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: MP0079

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de la organización e interlocutores tipo. Y aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

CE1.1 Protocolizar la comunicación oral y gestual habitual en la organización para transmitir la información oral y los parámetros de calidad del servicio en los procedimientos de comunicación.

CE1.2 Usar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países y adoptar la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.

CE1.3 Manejar equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras–, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.

CE1.4 Aplicar las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases del proceso de recepción, acogida y registro de visitas.

CE1.5 Cumplimentar la documentación e interpretar la información correspondiente a las distintas fases del proceso administrativo de compra–venta en los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.

CE1.6 Conservar el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza, con adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante los diferentes espacios de la organización.

CE.1.7 Respetar y analizar los procedimientos y normas internas de la empresa.

CE1.8 Ejecutar e interpretar las instrucciones de trabajo recibidas y finalizarlo en los plazos establecidos

C2: Aplicar las técnicas de registro y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

CE2.1 Clasificar la correspondencia y paquetería de la organización, y ejecutar su tratamiento correspondiente.

CE2.2 Registrar y consultar correctamente la información y documentación utilizando las aplicaciones del correo electrónico, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.

CE2.3 Aplicar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para la empresa.

C3: Aplicar las técnicas de comunicación comercial en las operaciones de compraventa, a través de los diferentes canales de comercialización, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente. Y efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.

cve: BOE-A-2009-15054

CE3.1 Realizar las funciones básicas del departamento comercial y/o facturación, comunicando la información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa, a las personas adecuadas en cada momento por medio de los canales de comunicación correspondientes, con calidad y motivación hacia el cliente. Usando el canal de comunicación adaptado al *telemarketing* en los casos correspondientes.

CE3.2 Calcular los parámetros comerciales y fiscales necesarios durante el proceso administrativo de compra-venta y para la correcta cumplimentación de los documentos correspondientes.

CE3.3 Manejar el proceso administrativo que debe seguir una reclamación o servicio postventa.

CE3.4 Aplicar instrumentos básicos de fidelización de clientes al servicio postventa en la gestión comercial de los productos y/o servicios, dándoles la suficiente importancia.

C4: Aplicar métodos de control de existencias y principales sistemas de gestión de almacén en función de la tipología de los productos y/o servicios, de la actividad empresarial, de manera convencional e informática.

CE4.1 Recepcionar, almacenar, distribuir y expedir las existencias y su documentación.

CE4.2 Ejecutar el procedimiento administrativo relativo a la recepción, almacenamiento, distribución interna, expedición de existencias y demás.

C5: Grabar datos de documentos o de tablas aplicando técnicas mecanográficas en un teclado, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo y un trabajo de calidad, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.

CE5.1 Corregir con las herramientas disponibles los errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación de datos mediante la utilización del cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas todo ello de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.

CE5.2 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

CE5.3 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar los resultados, demostrando flexibilidad para entender los cambios.

C6: Archivar, buscar, recuperar y organizar la información, de manera convencional e informática, según los procedimientos establecidos por la organización.

CE6.1 Ejecutar la creación, codificación, nombramiento y renombramiento de archivos y carpetas para la recogida de información y su tratamiento, atendiendo a los procedimientos y criterios establecidos por la organización.

CE6.2 Crear los archivos y carpetas necesarios para organizar la documentación solicitada, aplicando los criterios de restricción adecuados, de acuerdo con la normativa vigente, atendiendo a los procedimientos establecidos por la compañía.

CE6.3 Crear los accesos directos para carpetas o archivos de uso frecuente, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE6.4 Archivar la documentación requerida por la organización de las diferentes fuentes de información, en los soportes disponibles, para una rápida localización y acceso en futuras consultas.

CE6.5 Copiar y eliminar la información, siguiendo las instrucciones recibidas, atendiendo a lo especificado en la normativa vigente en lo relativo a seguridad, integridad y confidencialidad de datos.

cve: BOE-A-2009-15054

C7: Comunicarse en una lengua extranjera, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Y cumplimentar e interpretar la documentación correspondiente.

CE7.1 Utilizar la información en una lengua extranjera relacionada con las gestiones de la relación con el cliente y transmitirla a través de conversaciones o discursos, breves o extensos, y sin excesivas distorsiones o ruidos, ni expresiones idiomáticas erróneas.

CE7.2 Cumplimentar la documentación relacionada con las actividades administrativas de relación con el cliente, en una lengua extranjera, de carácter sencilla, breve o extensa, obteniendo los datos e informaciones relevantes.

CE7.3 Expresarse oralmente en una lengua extranjera con claridad, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional de la relación con el cliente utilizando con corrección las normas sociolingüísticas y, demostrando naturalidad y corrección en la utilización del lenguaje.

CE7.4 Redactar y/o cumplimentar documentos sencillos y habituales en las actividades administrativas de relación con el cliente, en una lengua extranjera, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE7.5 Conversar en el ámbito social y profesional de la relación con el cliente en situaciones tipo no complejas, en una lengua extranjera, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE7.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria, relacionada con la lengua extranjera en el proceso de atención al cliente.

CE7.7 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo recibidas de la organización.

C.8: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE8.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE8.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE8.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE8.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE8.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE8.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Comunicación en la empresa.

- Organización y mantenimiento del área de trabajo.
- Comunicación verbal, en situaciones formales o informales, aplicando las técnicas de cortesía, adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.
- Atención de llamadas telefónicas adecuadamente identificando al interlocutor, el mensaje y dando respuesta al mismo, mediante filtrado, desvío a otra persona o solución de la demanda de información.
- Recepción de las visitas o clientes.
- Atención a clientes externos e internos de la organización antes, durante o a posteriori en el proceso de compra venta de la entidad.
- Comunicación escrita en todos los formatos utilizados por la empresa.
- Atención de una posible reclamación, tanto verbal como escrita.

cve: BOE-A-2009-15054

2. **Aplicación de técnicas de gestión documental de la organización, en formato convencional y/o informático.**
   - Operaciones de gestión, clasificación, codificación, registro, archivo y distribución de la información y documentación.
   - Procesos relacionados con la gestión documental en soporte informático: grabación de datos.
   - Gestión de la información con sistemas gestores de bases de datos.
   - Sistematización de procesos de salvaguarda de la información relevante.
   - Destrucción de documentos: normativa vigente.

3. **Tramitación administrativa del proceso comercial.**
   - Realización y cumplimentación de toda la documentación relacionada con el proceso de compraventa de manera convencional y/o informática.
   - Elaboración de los cálculos de parámetros comerciales.
   - Sistemas de gestión y control de las existencias de almacén: convencional e informático.
   - Realizar inventarios.

4. **Comunicación por medio de una lengua extranjera en todas las actividades administrativas de recepción y relación con el cliente.**
   - Recepción y atención de visitas en lengua extranjera, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
   - Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.
   - Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.
   - Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.

5. **Integración y comunicación en el centro de trabajo.**
   - Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
   - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
   - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
   - Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
   - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
   - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.

cve: BOE-A-2009-15054

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Economía Licenciado en Derecho; Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas. Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Biblioteconomía y Documentación Diplomado en Gestión y Administración Pública Técnico Superior en Administración y Finanzas Técnico Superior en Secretariado	2 años	3 años
MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Economía Licenciado en Derecho Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado Licenciado en Publicad y Relaciones Públicas. Diplomado en Biblioteconomía y Documentación Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Gestión y Administración Pública. Técnico Superior en Administración y Finanzas Técnico Superior en Secretariado Técnico Superior en Comercio Internacional Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing Técnico Superior en Gestión del transporte Técnico Superior en Servicios al Consumidor	2 años	3 años
MF0973_1: Grabación de datos.	Ingeniero Licenciado Ingeniero Técnico Diplomado Técnico Superior Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática.	1 año	2 años

cve: BOE-A-2009-15054

Módulos Formativo	Titulación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Si se cuenta con titulación	Si no se cuenta con titulación
MF0978_2: Gestión de archivos	Preferentemente: Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Economía; Licenciado en Derecho. Preferentemente: Diplomado en Biblioteconomía y Documentación Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Gestión y Administración Pública Preferentemente: Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas Técnico Superior en Administración y Finanzas Técnico Superior en Secretariado Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática.	1 año	3 años
MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	Profesorado español: Licenciado en: Filología de la Lengua Extranjera correspondiente. Licenciado en Traducción o Interpretación del área lingüística. Cualquier Titulación Superior con Certificado de aptitud en los Idiomas correspondientes de la Escuela Oficial de Idiomas. Cualquier Titulación Universitaria Superior habiendo cursado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la licenciatura del idioma correspondiente junto con los estudios citados y/o alguno de los diplomas que así lo certifiquen. Nivel A2. Profesorado extranjero: Mínimo titulación universitaria, reconocida, de su país de origen, y/o capacitación profesional equivalente en la actividad relacionada con el curso.	2 años	
MF0233_2: Ofimática	Licenciado Ingeniero Diplomado Ingeniero Técnico Técnico Superior de Administración de Sistemas Informáticos Certificado de Profesionalidad de la misma familia profesional o informática.	2 años	3 años

cve: BOE-A-2009-15054

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 15 alumnos	Superficie m² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60
Aula de idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Aula de gestión	X	X	X	X		X
Aula de idiomas					X	

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	Equipos audiovisuales PCS instalados en red, cañón de proyección e Internet Software específico de la especialidad Pizarras para escribir con rotulador Rotafolios Material de aula Mesa y silla para formador Mesas y sillas para alumnos
Aula de idiomas	Equipos audiovisuales 1 proyector Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma Reproductores y grabadores de sonido. Diccionarios bilingües

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

cve: BOE-A-2009-15054