ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.

Código: ADGG0408.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Cualificación profesional de referencia:

ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (RD 107/2008 de 1 de febrero).

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

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Competencia general:

Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.

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:

4423.1013 Operadores/as de central telefónica.
4424.1016 Teleoperadores/as.
4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.
4446.1010 Empleados/as de ventanilla de correos.
4221.1011 Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.
9431.1020 Ordenanzas.
5500.1036 Taquilleros/as.

cve: BOE-A-2011-9930

Auxiliar de servicios generales.
Auxiliar de oficina.
Auxiliar de archivo.
Auxiliar de información.

Duración de la formación asociada: 430 horas.

MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas)
- UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos. (30 horas)
- UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.(30 horas)
- UF0519: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. (90 horas)

MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación. (120 horas)
- UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas)
- UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70 horas)

MF0971_1: (Transversal) Reproducción y archivo. (120 horas)
- UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. (60 horas)
- UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático. (60 horas)

MP0112: Módulo de prácticas profesionales no laborales de operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. (40 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Nivel: 1.

Código: UC0969_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

CR1.1 Los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, se identifican correctamente a través del organigrama de la organización, tras contrastar la vigencia del mismo, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.2 La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se actualizan, identificándolas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles –informáticos o convencionales.

CR1.3 Los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa –organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros– se mantienen actualizados con los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR1.4 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se

cve: BOE-A-2011-9930

mantienen en el área de trabajo, en las condiciones de orden y actualización precisas, de acuerdo con el protocolo de la organización.

RP2: Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, y siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.

CR2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia –fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros– se utilizan con destreza y precisión pidiendo o, en su caso, cumplimentando los justificantes de envío necesarios para su registro.

CR2.2 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, se registran conforme a las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.

CR2.3 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería, recibida o emitida, se organizan clasificándolas según los criterios fijados –normal, urgente, certificados, otras–, generando, en su caso, las reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes.

CR2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización con precisión, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas.

CR2.5 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, acuse de recibo, otros– se comprueban que están acordes con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.

CR2.6 La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío –doblados, ensobrados, sellados, otros–, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.

CR2.7 El embalado y/o empaquetado, en su caso, se realiza utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente.

CR2.8 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior.

CR2.9 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y, en su caso, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, se aplica con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.

RP3: Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.

CR3.1 Los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales, se actualizan de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles –manuales o informáticos.

CR3.2 Los pedidos se registran con corrección y a través de los medios existentes –manuales o informáticos–, en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente.

CR3.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos, comunicando a quien

cve: BOE-A-2011-9930

proceda, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados.

CR3.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas disponibles –hojas de cálculo u otras–, con los que los originan, comprobando la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

RP4: Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.

CR4.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR4.2 Los cobros frente a terceros se realizan, comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.

CR4.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.

CR4.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediéndose, en su caso, a la devolución del cambio correcto.

CR4.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.

CR4.6 Los pagos frente a instituciones o clientes se realizan según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos.

CR4.7 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.

CR4.8 El saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago, se comprueba verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.

CR4.9 El manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.

CR5.1 Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.

CR5.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, garantizando, en su caso, su funcionamiento.

CR5.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR5.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

CR5.5 Los pedidos en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.

cve: BOE-A-2011-9930

CR5.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores u otros.
CR5.7 La información pertinente –número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros– para la correcta gestión del aprovisionamiento, se trasmite puntualmente al responsable.
CR5.8 Se comprueba, en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requerida, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria.
CR5.9 Las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido se devuelven, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas e informando previamente al superior jerárquico.

RP6: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

CR6.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo, se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.
CR6.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.
CR6.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, se utilizan y/o reponen, siempre que se precisen, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.
CR6.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.
CR6.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.
CR6.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo, se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros confeccionados de acuerdo con las instrucciones recibidas. Correspondencia y paquetería recepcionados,

cve: BOE-A-2011-9930

franqueados, depositados, entregados y distribuidos. Documentación comercial y administrativa cotejada. Registros básicos correctamente formalizados y/o cotejados. Cobros, pagos, ingresos o reintegros, sencillos y de escasa cuantía. Transmisión de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Aprovechamiento responsable de recursos, equipos y materiales de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo y o departamento. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada
Directrices, manual de la organización –normativa de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Información de stock de material de oficina. Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Unidad de competencia 2

Denominación: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Nivel: 1.

Código: UC0970_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

CR1.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR1.2 Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR1.3 Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

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

CR2.2 En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

cve: BOE-A-2011-9930

CR2.3 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.
CR2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.
CR2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.
CR2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.
CR3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para-verbal.
CR3.3 La presentación ante los interlocutores externos –clientes, proveedores u otros agentes–, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.
CR3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.
CR3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados –agenda electrónica, libros de notas, otros–, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.
CR3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.
CR3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.
CR3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.
CR3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.
CR3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.
CR3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

cve: BOE-A-2011-9930

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

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

CR4.2 Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva –información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos.

CR4.3 Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

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

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

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

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo. Participación activa en las reuniones de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados.

cve: BOE-A-2011-9930

Unidad de competencia 3

Denominación: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Nivel: 1.

Código: UC0971_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Los equipos de reproducción –fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras– se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles –papel, tóner o cartuchos de tinta, otros– y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

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

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

CR1.6 Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad, se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

RP2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

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

CR2.3 El criterio de clasificación de la documentación se identifica, de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR2.4 Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización, o asignado por el superior.

CR2.5 Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.

CR2.6 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.7 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial, se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.

cve: BOE-A-2011-9930

CR2.8 La información archivada en soporte convencional, se entrega siguiendo las instrucciones recibidas, y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.9 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

CR2.10 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

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

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen –confidencial u otra.

CR3.3 Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.

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

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.

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

RP4: Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y a las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.

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

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos, se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan, aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia, de la información utilizada o generada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

cve: BOE-A-2011-9930

RP5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

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

CR5.2 Los medios de reprografía existentes –fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros– se utilizan con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato –ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros–, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía, se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes, para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas, se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CR6.2 Los materiales necesarios para la encuadernación, se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CR6.3 La documentación se organiza, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CR6.4 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles –cizallas u otras.

CR6.5 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.

CR6.6 La documentación se encuaderna –encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas– en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.7 El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos, por el superior y la organización.

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

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

CR7.2 La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos, se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

cve: BOE-A-2011-9930

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características –color, imágenes, fotografías– determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
CR7.4 El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.
CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.
CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.
CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

Contexto profesional

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

Productos y resultados
Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Fotocopias, grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados de modo completo, con calidad de imagen no inferior al documento original. Documentos encuadernados -encanutado, grapado, espiralado, anillado u otros-. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Aplicación de normas de sostenibilidad

Información utilizada o generada
Directrices, manuales de procedimiento de la organización –normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros–, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad y acceso electrónico y laboral. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de: procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar copias u originales–. Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario.

cve: BOE-A-2011-9930

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Técnicas administrativas básicas de oficina.

Código: MF0969_1.

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0969_1 Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Duración: 150 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Organización empresarial y de recursos humanos.

Código: UF0517.

Duración: 30 horas.

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.

CE1.1 Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas.

CE1.2 Definir el concepto de departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de organizaciones e instituciones privadas determinadas.

CE1.3 Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.

CE1.4 Diferenciar entre organización formal e informal.

CE1.5 Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: Administración Central, Autonómica, y Local, así como de la Unión Europea.

CE1.6 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas.

CE1.7 Distinguir los tipos básicos de organigramas en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.

CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen actividades sencillas desarrolladas en estructuras organizativas concretas:

– Relacionar las actividades propuestas con las funciones básicas que desarrollan.
– Identificar los departamentos más representativos según las funciones relacionadas.
– Especificar los flujos de información entre los distintos departamentos propuestos.

cve: BOE-A-2011-9930

– Describir los departamentos y los diferentes flujos de información identificados en un organigrama sencillo.

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

CE2.1 Describir los elementos fundamentales que caracterizan un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.

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

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

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

CE2.5 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de apoyo administrativo tipo.

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

CE2.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un coordinador de un grupo de trabajo que realice actividades de apoyo administrativo:

– Especificar el objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.
– Identificar las actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.
– Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas de apoyo administrativo asignadas.
– Precisar el grado de autonomía para su realización.
– Precisar los resultados que se han de obtener.
– Quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
– Describir los criterios de calidad que han de guiar la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo.
– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

CE2.8 En casos prácticos, a través de simulaciones y “rol-playing”, convenientemente caracterizados, en los que se parte de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:

– Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo.
– Especificar las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.
– Especificar los criterios de calidad del trabajo de apoyo administrativo a realizar.
– Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. La organización de entidades públicas y privadas

- Funciones de las empresas:
  - Clases.
  - Jerarquía.
- La función administrativa:
  - Definición.
  - Objetivos.
- La estructura de la empresa:
  - Concepto de organización.
  - Principios de organización.
  - La organización formal e informal.
- Los departamentos:
  - Descripción.
  - Tipología.
  - Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.
- El organigrama:
  - Descripción.
  - Objetivos.
  - Requisitos.
  - Clases.
  - Ventajas e inconvenientes.
- Organización del entorno físico del espacio de acogida.
  - Condiciones medioambientales.
  - Disposición y tipos de materiales auxiliares.
  - Mobiliario.
- Organización básica del Estado y la Unión Europea:
  - Administración Central.
  - Administración Autonómica.
  - Administración Local.
  - Unión Europea.

2. La organización de los recursos humanos

- La organización en actividades de apoyo administrativo.
  - Criterios de organización y coordinación.
  - Procedimientos de trabajo.
  - Indicadores de calidad de la organización.
  - Pautas para la obtención de resultados.
- Los grupos.
  - Elementos.
  - Estructura.
  - Clasificación.
- Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.
  - La identificación del grupo: el ideal del grupo.
  - Las normas del grupo.
  - Los papeles en el grupo.
  - El poder y la cohesión del grupo.
  - Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
  - Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
  - Factores que modifican la dinámica de grupo.
  - Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
- El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.
  - Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
  - Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
  - Grado de participación.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Código: UF0518.

Duración: 30 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE1.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.

CE1.2 Identificar los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.

CE1.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.

CE1.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.

CE1.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.

CE1.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.

CE1.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.

CE1.8 Identificar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.

CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen comunicaciones escritas internas y/o externas:

– Definir con precisión el destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
– Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
– Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
– Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
– Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.

CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen el envío de paquetería determinada:

– Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados.
– Aplicar las tarifas y procedimientos de envío.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

- La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.
  - Funciones.
  - Elementos.
  - Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.
  - La correcta expresión de los textos escritos.
- Gestión de la recepción de la correspondencia.
  - Selección y clasificación.
  - Registro.
  - Distribución.
- Preparación de la correspondencia.
  - Personas que la elaboran.
  - Número de copias.
  - Firma de la correspondencia.
- Embalaje y empaquetado de documentación y productos.
  - Medios.
  - Materiales.
  - Procedimientos.
- Gestión de la salida de la correspondencia.
  - Tareas antes de proceder al envío.
  - Libro Registro de Salida.
- Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
  - Servicio de correos.
  - Mensajería.
  - Telefax.
  - El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.
- El envío de la correspondencia.
  - Productos y servicios que ofrece correos.
  - Formas en que puede hacerse el envío.
  - Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.
- Normativa legal de seguridad y confidencialidad.
- El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
  - Proceso de archivo.
  - Control de archivo.
  - Sistema de clasificación de los documentos.
- Internet como medio de comunicación.
  - Definición de internet.
  - La página web.
  - Los portales.
  - Transferencia de ficheros.
  - Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial.

Código: UF0519.

Duración: 90 horas.

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

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, especificando su función, elementos y requisitos fundamentales, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.

CE1.1 Explicar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa más habituales.

CE1.2 Diferenciar los campos de información fundamentales de los registros correspondientes a archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados según su función.

CE1.3 Distinguir la información fundamental que debe incluir un pedido de bienes o servicios relacionándola con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.

CE1.4 Describir la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual.

CE1.5 Explicar los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.

CE1.6 Distinguir el modelo, los apartados y datos básicos de una nómina sencilla.

CE1.7 Precisar las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión de clientes y proveedores.

CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones comerciales sencillas:

- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago, proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada por los campos significativos.
- Actualizar los archivos convencionales de clientes, proveedores y productos con la información incluida en los documentos proporcionados.
- Registrar los documentos proporcionados en archivos convencionales.
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores.

CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan nóminas sencillas y los correspondientes medios de pago:

- Distinguir la información relevante proporcionada por las nóminas propuestas.
- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas.
- Registrar las nóminas proporcionadas.

cve: BOE-A-2011-9930

C2: Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, y los importes y cálculos necesarios.

CE2.1 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.

CE2.2 Describir la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.

CE2.3 Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas.

CE2.4 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.

CE2.5 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros más habituales.

CE2.6 Identificar los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad a todas las operaciones relacionadas con la tesorería.

CE2.7 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones de tesorería sencillas y dinero simulado:

– Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
– Verificar los cálculos básicos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
– Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
– Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
– Actualizar los archivos convencionales de los documentos proporcionados.
– Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
– Identificar la validez del dinero en efectivo.
– Utilizar dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios de manera correcta.
– Realizar el cuadre de las operaciones propuestas.

C3: Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro y acceso, y el stock de seguridad establecido.

CE3.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.

CE3.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.

CE3.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

CE3.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales.

CE3.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.

CE3.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación e información básica sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios:

– Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén.
– Calcular el volumen de existencias.
– Inventariar las existencias.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica

- Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.
  - Elementos.
  - Funciones.
  - Características.
  - Clasificación.
  - Métodos de registro.
  - Normativa básica para su elaboración.
- Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:
  - El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.
  - El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.
  - La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.
  - El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.
- Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:
  - Órdenes de trabajo.
  - La nómina: componentes y registro.
- Otros documentos administrativos y empresariales:
  - Instancias.
  - Certificados.
  - Actas.
  - Informes.
  - Memorias.
- Operaciones informáticas de facturación y nóminas:
  - Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
  - Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
  - Registro de la información relativa a las nóminas (personal).
  - Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

2. Gestión básica de tesorería

- Operaciones básicas de cobro y pago:
  - Tipos de operaciones.
  - Funciones.
  - Características.
  - Formas de gestión.
- Los medios de cobro y pago:
  - Concepto.
  - Funciones.
  - Formas de cobro y pago.
- Documentos de cobro y pago al contado:
  - El dinero.
  - El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.
  - El recibo: concepto y contenido.
  - Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
  - Tarjetas de débito.
- Documentos de cobro y pago a crédito:
  - El pagaré: concepto y requisitos.
  - La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.
  - Tarjetas de crédito.
- El libro auxiliar de Caja:

cve: BOE-A-2011-9930

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Arqueo de Caja.
- Cuadre.

– El libro auxiliar de Bancos:
- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Conciliación bancaria.

– Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.
– Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:
- Banca electrónica.
- Monedero electrónico.
- Pagos por Internet.
- Compras por Internet.

3. Gestión y control básico de existencias

– Material y equipos de oficina:
- Descripción.
- Tipos de materiales: fungible y no fungible.
- Equipos de oficina más comunes.

– El aprovisionamiento de existencias.
- La función de aprovisionamiento.
- El almacén.
- Tipos de existencias.

– Gestión básica de existencias.
- Las fichas de almacén.
- Las entradas en almacén.
- Las salidas en almacén.
- Criterios de valoración de existencias.
- Las órdenes de reposición.
- La hoja de cálculo en la gestión de almacén.

– Control básico de las existencias.
- Ficha de control de existencias: concepto y modelo.
- El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

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 - UF0517	30	20
Unidad formativa 1 - UF0518	30	20
Unidad formativa 2 - UF0519	90	80

Secuencia:

Las unidades de este módulo se pueden programar de manera independiente.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Operaciones básicas de comunicación**.**

Código: MF0970_1.

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0970_1 Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Comunicación en las relaciones profesionales.

Código: UF0520.

Duración: 50 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE1.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:

– Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.
– Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea –racional–, con el nivel de relación –emocional–, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE1.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:

– Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.
– Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.
– Identificar las habilidades a utilizar en la escucha efectiva.
– Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva.
– Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales.

cve: BOE-A-2011-9930

CE1.5 A partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se pone en práctica las habilidades de escucha efectiva:
– Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.

CE1.6 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones:
– Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
– Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
– Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
– Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado.
– Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades.
– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

C2: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.

CE2.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE2.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.

CE2.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:
– Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.
– Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.
– Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.
– Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.
– Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.
– Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.

C3: Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.

CE3.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.

CE3.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo –procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros–, o los referidos a las relaciones interpersonales –estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros.

CE3.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.

CE3.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:

- Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas.
- Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.
- Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir –cuando la tensión se ha rebajado–, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.
- Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.
- Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.
- Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.

Contenidos

1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

- La comunicación como proceso.
  - Funciones.
  - Elementos.
  - Diferencia entre información y comunicación.
  - Fases de la comunicación.
  - Lenguajes utilizados para comunicaciones.
  - Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
  - Selección y organización del contenido de mensajes.
- Técnicas de comunicación efectiva.
  - Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
  - Barreras y dificultades.
  - Soluciones.
  - Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
- La comunicación y la empresa.
  - Principios de la comunicación.
  - Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
  - Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
  - Comunicaciones externas: entrada y salida.
  - Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
  - Comunicaciones urgentes.
- Los flujos de comunicación:
  - Diagramas de flujo.
  - Información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

cve: BOE-A-2011-9930

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
  - Asertivo
  - Agresivo.
  - No asertivo.
- El comportamiento verbal.
- El comportamiento no verbal.
- Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
  - Características de los conflictos.
  - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
- Tratamiento de los conflictos.
  - Identificación del conflicto.
  - Causas y consecuencias de los conflictos.
  - Conflictos relacionados con la tarea.
  - Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
  - Comportamientos y señales básicas.
  - Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
  - El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Comunicación oral y escrita en la empresa.

Código: UF0521.

Duración: 70 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

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

CE1.2 Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves.

CE1.3 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información –tipo de papel estándar, rotuladores, otros.

CE1.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –avisos, rótulos, notas internas, u otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.

CE1.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:

cve: BOE-A-2011-9930

– Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE1.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos.

– Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación.
– Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
– Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.
– Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento.
– Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.
– Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.

C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.

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: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.

CE2.4 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial.

CE2.5 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:

– Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.
– Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
– Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
– Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.
– Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
– Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas.
– Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
– Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C3: Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

CE3.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros.

CE3.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.
CE3.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras– en situaciones simuladas.
CE3.5 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.
CE3.6 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:
– Iniciar una conversación telefónica y telemática.
– Proyectar la imagen corporativa.
– Identificarse e identificar a los interlocutores.
– Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.
– Solicitar y/o proporcionar información.
– Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión.
– Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.
– Gestionar llamadas de manera simultánea.
– Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos.

Contenidos

1. La comunicación oral
– El lenguaje oral.
  ▫ Concepto y características.
  ▫ Características de los mensajes orales.
  ▫ Elementos de la comunicación oral.
  ▫ Funciones de la comunicación oral.
  ▫ Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
  ▫ Planificación de la comunicación oral.
  ▫ Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
– La comunicación no verbal.
  ▫ Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
  ▫ Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
  ▫ Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
– La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
  ▫ Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
  ▫ Normas para conversar.
  ▫ Reglas para escuchar.
  ▫ Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
  ▫ Tratamiento de las objeciones.
  ▫ Las quejas y reclamaciones.
– La comunicación telefónica.
  ▫ El teléfono en la actividad empresarial.
  ▫ Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
  ▫ Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
  ▫ Pasos para contestar una llamada de teléfono.
  ▫ Protocolos de tratamiento.
  ▫ Barreras y dificultades en la transmisión de información.
  ▫ Tipos de llamadas telefónicas.
  ▫ Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.

cve: BOE-A-2011-9930

- Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación.
  - El mensaje escrito: concepto.
  - Características del mensaje escrito.
  - Tipos de comunicaciones escritas.
  - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
  - Planificación de los textos.
  - La corrección sintáctica y gramatical.
  - Los signos de puntuación.
  - Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
  - Los sistemas de comunicación: concepto.
  - El ordenador.
  - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
  - Concepto.
  - Tipos de comunicaciones internas.
  - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
  - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
  - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- El correo electrónico:
  - Elementos que lo componen.
  - Envío de correos.
  - Recepción de correos.
  - Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
  - Contactos.
  - Tareas.
  - Notas.
  - Calendario.
- Procesador de texto:
  - Estructura de un procesador de texto.
  - Funciones de un procesador de texto.
  - Gestión de documentos.
  - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
  - Aplicación de formato a documentos.
  - Edición de documentos.
  - Impresión de documentos.

cve: BOE-A-2011-9930

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 - UF0520	50	40
Unidad formativa 2 - UF0521	70	50

Secuencia:

Las unidades de este módulo se pueden programar de manera independiente.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Reproducción y archivo.

Código: MF0971_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0971_1 Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático.

Código: UF0513.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3 y RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.

CE1.1 Identificar las funciones básicas de un sistema operativo en un entorno de red.

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

CE1.3 Diferenciar entre las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo y el resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.

cve: BOE-A-2011-9930

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

CE1.5 Distinguir las funciones básicas de los sistemas operativos en la gestión de archivos y carpetas.

CE1.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de utilización del sistema operativo:

- Crear carpetas identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación.
- Cambiar el nombre de una carpeta de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Seleccionar los archivos y documentos que contienen las carpetas utilizando las teclas adecuadas en caso necesario.
- Realizar copias y movimientos de archivos, documentos y/o carpetas a otras ubicaciones.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Realizar búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa de acuerdo con los criterios establecidos.
- Realizar copias de seguridad de los archivos y documentos.
- Eliminar carpetas y archivos.

C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.

CE2.1 Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación.

CE2.2 Describir las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.

CE2.3 Identificar las prestaciones de una aplicación informática que realice copias de seguridad.

CE2.4 Distinguir entre los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos.

CE2.5 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE2.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se proporciona documentación tipo:

- Identificar los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.
- Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras.
- Organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.
- Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.

CE2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema de archivo disponible:

- Aplicar los procesos administrativos de archivo –clasificación, codificación, prearchivo, archivo– gestionando y organizando la documentación en archivos físicos en papel o a través de procedimientos informáticos.
- Aplicar los procesos de control y seguimientos de documentos prestados cumplimentando los formularios correspondientes.

CE2.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación archivada.

cve: BOE-A-2011-9930

C3: Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.

CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.

CE3.2 Precisar los útiles de acceso de archivos, de acuerdo con distintas circunstancias ambientales.

CE3.3 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos.

CE3.4 Determinar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo:

– Describir la mecánica para el control de documentos.
– Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.
– Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.
– Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.
– Relacionar los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.

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

CE4.1 Identificar las funciones básicas de una base de datos.

CE4.2 Distinguir los diferentes objetos de una base de datos en cuanto a sus características y utilidades.

CE4.3 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones e introducción de datos en los diferentes objetos en la base de datos sin error.

CE4.4 Identificar criterios para realizar consultas sencillas y obtener información exacta acorde con las instrucciones proporcionadas.

CE4.5 Distinguir entre los diferentes tipos de filtro existentes en función de la información a localizar en los diferentes objetos de la base de datos.

CE4.6 Reconocer las herramientas existentes en la aplicación para la elaboración de informes sencillos adecuados a las instrucciones proporcionadas.

CE4.7 Distinguir las diferentes opciones de impresión en cada uno de los objetos de la base de datos.

CE4.8 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.9 En casos prácticos, suficientemente caracterizados y mediante el uso de una aplicación informática de base de datos:

– Abrir y cerrar una base de datos.
– Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.
– Filtrar y ordenar la información según las instrucciones facilitadas.
– Obtener los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.
– Archivar la información y realizar copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado.
– Imprimir tablas, consultas e informes configurando de acuerdo con lo solicitado las opciones de impresión.
– Aplicar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.

cve: BOE-A-2011-9930

Contenidos

1. Sistemas operativos habituales.
- Sistema operativo.
- Entorno de trabajo. Interface.
  - Partes.
  - Desplazamiento.
  - Configuración.
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
  - Definición.
  - Creación.
  - Cambio de nombre.
  - Apertura.
  - Copiado.
  - Cambio de ubicación.
  - Eliminación.
- Ficheros, operaciones con ellos.
  - Definición.
  - Creación.
  - Cambio de nombre.
  - Apertura.
  - Copiado.
  - Cambio de ubicación.
  - Guardado.
  - Eliminación
- Aplicaciones y herramientas.
- Exploración/navegación.
- Configuración de elementos.
- Cuentas de usuario. Uso.
- Copia de seguridad. Soportes.
- Operaciones en un entorno de red.
  - Acceso.
  - Búsqueda de recursos de red.
  - Operaciones con recursos de red.

2. Archivo y clasificación de documentación administrativa
- El archivo en la empresa.
  - Descripción.
  - Finalidad.
  - Importancia del archivo para la empresa.
  - Tipos de archivos.
  - Equipos y materiales para el archivo.
  - Funcionamiento de un archivo.
  - Mantenimiento de un archivo.
  - Proceso de archivo de un documento.
  - Normas que regulan la conservación de documentos.
  - Destrucción de los documentos.
  - Confidencialidad y seguridad de la información.
- La organización del archivo.
  - Centralizado.
  - Descentralizado.
  - Mixto.
  - Activo.
  - Semiactivo.
  - Inactivo o pasivo.

cve: BOE-A-2011-9930

- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.
  - Concepto de ordenación y clasificación.
  - Clasificación alfabética.
  - Clasificación numérica.
  - Sistema mixto.
  - Clasificación cronológica.
  - Criterio geográfico.
  - Clasificación por materias.

3. Base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación.
- La ventana de la aplicación.
- Objetos básicos.
  - Tablas.
  - Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Creación.
- Apertura.
- Guardado.
- Cierre.
- Copia de seguridad.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento.

4. Inserción de datos en tablas.
- Registros y campos.
- Introducción de datos.
- Movimientos por los campos y registros.
- Eliminación de registros.
- Modificación de registros.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Aplicación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Operaciones básicas con Tablas.
  - Cambio del nombre.
  - Eliminación.
  - Copiado.
  - Exportación e importación.

5. Consultas de selección.
- Creación.
- Guardado.
- Ejecución.
- Modificación de los criterios.
- Impresión de resultados.
- Eliminación.

6. Formularios e informes.
- Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
- Aplicación de filtros en formularios.
- Creación de informes con el asistente.
- Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
- Impresión de formularios e informes.

cve: BOE-A-2011-9930

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático.

Código: UF0514.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP5, RP6 y RP7.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

CE1.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.

CE1.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.

CE1.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE1.4 Diferenciar los distintos recursos consumibles –tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros– en función de los equipos de reproducción e informáticos.

CE1.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.6 En un supuesto práctico de simulación, relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos y encuadernación funcional:

- Poner a punto y limpiar las máquinas.
- Detectar pequeñas averías mecánicas solucionando, si es posible, las contingencias observadas.
- Aprovisionar con los materiales necesarios las máquinas.
- Realizar las pruebas de funcionamiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.
- Realizar labores de mantenimiento básico de los equipos informáticos y de oficina.
- Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.
- Tomar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro.
- Utilizar los equipos de protección de acuerdo con los conectores y terminales implicados.
- Comunicar, en su caso, a quien corresponda que la contingencia no puede ser reparada.

C2: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.

CE2.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.

cve: BOE-A-2011-9930

CE2.2 Explicar la utilidad de las diferentes máquinas empleadas en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión a través de catálogos y guías de usuario.
CE2.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.
CE2.4 Identificar los distintos tipos de documentos en cuanto a sus características –color, imágenes, fotografías– determinando el formato preciso de acuerdo con los diferentes tipos de reproducción.
CE2.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros.
CE2.6 Distinguir los distintos tipos de formatos de papel que más se utilizan en una oficina de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.
CE2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias físicas:
– Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.
– Fotocopiar cuadernillos a doble hoja «borrando» el surco negro central lo mejor posible.
– Fotocopiar documentos por «las dos caras» para conformar cuadernillos idénticos a los originales.
– Fotocopiar documentos realizando las ampliaciones y reducciones necesarias.
– Fotocopiar e imprimir ampliando o reduciendo los documentos originales en función del tipo de documento.
– Reducir el número de copias en formato papel aplicando criterios de sostenibilidad.
– Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.
CE2.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias digitales:
– Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados para evitar duplicidades.
– Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, y referenciándolos, en su caso, a los campos indicados.
– Comprobar que la resolución de los documentos electrónicos escaneados se corresponde con la requerida.
– Comprobar que el documento digitalizado está completo, es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.
– Recuperar los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior.
– Duplicar documentos digitalizados en los soportes proporcionados.

C3: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.
CE3.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.
CE3.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional –guillotina manual, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras–, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.
CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales –canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros– utilizados en la encuadernación funcional.
CE3.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.

cve: BOE-A-2011-9930

CE3.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.
CE3.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.
CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y los medios de encuadernación funcional disponibles.

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional.
- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.
- Utilizar la cizalla u otros útiles análogos realizando distintos cortes de papel con precisión, observando las medidas de seguridad correspondientes.
- Utilizar la máquina de perforar papel de forma correcta.
- Encuadernar en sus diversas formas –encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras– la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.
- Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme a su naturaleza.
- Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.
- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación.

Contenidos

1. Reproducción en equipos de reprografía

- Equipos de reprografía.
  - Elementos.
  - Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.
  - Características.
  - Funcionamiento.
  - Instrucciones técnicas.
  - Puesta en marcha.
  - Mantenimiento y limpieza.
- Soportes en la reproducción:
  - Papeles para reprografía.
  - Cartulina para reprografía.
  - Cartón.
  - Plásticos.
  - Digitales.
- Consumibles para los equipos de reprografía:
  - Tóner.
  - Tintas.
- La reproducción de los originales.
  - Tipos de originales.
  - Compatibilidad de los originales digitales.
- Producción en reprografía.
  - Calidad en la reproducción.
  - Parámetros modificables.
  - Pruebas de reproducción.
  - Ajustes durante la reproducción.

cve: BOE-A-2011-9930

- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.
  - Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
  - Riesgos específicos y factores implicados.
  - Procedimientos de la gestión de residuos.

2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

- La encuadernación funcional:
  - Características y aplicaciones.
  - Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas.
  - Ajuste de equipos.
  - Mantenimiento.
- Materiales y útiles de encuadernación:
  - Papeles de cubrir.
  - Cartulinas.
  - Plásticos: transparencias.
  - Grapas y anillas.
- Operaciones de encuadernación:
  - Igualado.
  - Alzado.
  - Perforado.
  - Numerado.
  - Engomado.
  - Grapado.
- Máquinas de encuadernación:
  - Corte (guillotina manual, cizalla).
  - Plegado (plegadora de planos).
  - Plastificado (plastificadora).
- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
  - Riesgos.
  - Sistemas de protección.
  - Procedimientos de trabajo seguros.
  - Eliminación y reciclaje de residuos.
- Control de calidad en la encuadernación funcional:
  - Criterios de calidad del proceso.
  - Pautas para la inspección del producto.

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 - UF0513	60	50
Unidad formativa 2 - UF0514	60	40

Secuencia:

Las unidades formativas correspondientes a este módulo se pueden programar de manera independiente.

cve: BOE-A-2011-9930

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Código: MP0112.

Duración: 40 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar operaciones básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE1.1 Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.

CE1.2 Colaborar en la clasificación de las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.

CE1.3 Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.

CE1.4 Utilizar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.

CE1.5 Participar en el embalado y empaquetado de la documentación y/o los artículos entregados.

C2: Realizar operaciones de registro y clasificación de documentación administrativa básica, control de existencias de material y equipos de oficina y cálculo básico en operaciones de tesorería.

CE2.1 Comprobar, clasificar y registrar albaranes, facturas y medios de pago.

CE2.2 Verificar los cálculos básicos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.

CE2.3 Aplicar los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad a todas las operaciones relacionadas con la tesorería.

CE2.4 Participar en el registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.

C3: Realizar operaciones básicas de comunicación telefónica, telemática y presencial para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.

CE3.1 Participar en una conversación telefónica y telemática, utilizando tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.

CE3.2 Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión y respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.

CE3.3 Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE3.4 Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.

CE3.5 Aplicar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.

C4: Realizar operaciones de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.

CE4.1 Colaborar en los procesos administrativos de archivo –clasificación, codificación, prearchivo, archivo– gestionando y organizando la documentación en archivos físicos en papel o a través de procedimientos informáticos.

CE4.2 Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras, y organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.

cve: BOE-A-2011-9930

CE4.3 Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.

CE.4.4 Aplicar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.

C5: Realizar y comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

CE5.1 Participar en las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.2 Utilizar los distintos recursos consumibles –tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros– en función de los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.3 Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.

CE5.4 Fotocopiar y encuadernar documentación en sus diferentes formas.

CE5.5 Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.

CE5.6 Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.

C6: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE6.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE6.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE6.3 Emprender con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE6.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE6.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. **Operaciones auxiliares de gestión de correspondencia y paquetería.**
   - Recepción y selección.
   - Registro y clasificación: medios y criterios utilizados.
   - Distribución: embalaje, empaquetado, procedimientos de envío y aplicación de tarifas.

2. **Operaciones auxiliares de documentación económico-administrativa y comercial básica.**
   - Comprobación, clasificación y registro de pedidos, albaranes y facturas.
   - Actualización de archivos de clientes y proveedores.
   - Actualización de archivo de empleados y registro de nóminas.
   - Comprobación de cálculos básicos de documentos de cobro y pago.
   - Clasificación de documentos de tesorería.
   - Actualización y registro de documentos de tesorería.
   - Cuadre de operaciones de tesorería.
   - Registro de entradas y salidas de existencias.
   - Cálculo e inventario de existencias.

cve: BOE-A-2011-9930

3. **Operaciones básicas en la comunicación presencial, telefónica y telemática.**
   - Comportamiento y expresión corporal.
   - Utilización del lenguaje en la comunicación.
   - Manejo de los equipos telefónicos y telemáticos.
   - Ejecución de conversaciones telefónicas y telemáticas.
   - Utilización de tratamientos adecuados en la comunicación.
   - Respeto a las opiniones de los interlocutores.

4. **Operaciones auxiliares de archivo en soporte convencional o informático.**
   - Obtención y clasificación de documentación.
   - Organización y archivo de la documentación.
   - Conservación de la documentación.
   - Selección, copia y movimiento de archivos.
   - Búsqueda y eliminación de archivos.
   - Aplicación de procedimientos de confidencialidad de la información.

5. **Operaciones auxiliares de reproducción en soporte convencional o informático.**
   - Limpieza y puesta a punto de los equipos de reprografía.
   - Aprovisionamiento de materiales.
   - Medidas de seguridad en el funcionamiento de los equipos.
   - Utilización de equipos de protección.
   - Reproducción de copias físicas y digitales.
   - Organización de la documentación a encuadernar.
   - Preparación de los útiles de encuadernación adecuados.
   - Encuadernación en sus diversas formas.
   - Comprobación de la calidad del producto terminado.
   - Eliminación de residuos en los envases de reciclado.

6. **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.
   - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

cve: BOE-A-2011-9930

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años
MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años
MF0971_1: Reproducción y archivo	• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el titulo de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico y Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión y de Artes gráficas. • Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m^2 15 alumnos	Superficie m^2 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3
Aula de gestión	X	X	X

cve: BOE-A-2011-9930

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	– Equipos audiovisuales. – PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. – Sofware específico de la especialidad. – Pizarra para escribir con rotulador. – Rotafolios. – Material de aula. – Mesa y silla para el formador. – Mesa y sillas para alumnos.

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.

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.

Código: ADGG0508.

Familia profesional: Administración y gestión.

Área profesional: Gestión de la información y comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Cualificación profesional de referencia:

ADG306_1 Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. (RD 107/2008 de 1 de febrero)

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

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.
UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

cve: BOE-A-2011-9930