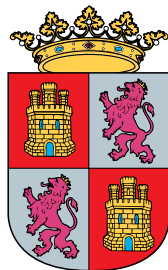


# BOCYL



## BOLETÍN OFICIAL DE CASTILLA Y LEÓN

AÑO XXVI

8 de agosto 2008

Suplemento al Núm. 153

### IV. OTRAS DISPOSICIONES Y ACUERDOS

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

*RESOLUCIÓN de 24 de julio de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se establece el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos.*

**RESOLUCIÓN de 24 de julio de 2008, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se establece el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos.**

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su artículo 30 regula los programas de cualificación profesional inicial destinados al alumnado mayor de dieciséis años, cumplidos antes del 31 de diciembre del año del inicio del programa, pudiéndose excepcionalmente, con el acuerdo de alumnos y padres o tutores, reducir dicha edad a quince años para aquellos que cumplan lo previsto en el artículo 27.2 de dicha Ley. Asimismo establece que corresponde a las Administraciones educativas organizar programas de cualificación profesional inicial.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional creó el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales previsto en su artículo 7.

La Orden EDU/660/2008, de 18 de abril, de la Consejería de Educación, regula los programas de cualificación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León, estableciendo en su artículo 5.1 que el primer nivel de dichos programas se estructura en módulos formativos de carácter general y módulos específicos.

El artículo anteriormente indicado, en su párrafo b), determina que los módulos específicos estarán referidos a las unidades de competencia pertenecientes a cualificaciones de nivel uno del Catálogo Nacional de Cualificaciones que, al menos, conduzcan a la obtención de una cualificación. Por otro lado, establece que se podrán ofertar distintos perfiles en función de las cualificaciones elegidas, y que los contenidos, características y orientaciones metodológicas serán desarrollados por la Consejería de Educación.

Asimismo, el artículo 13.2 de la citada Orden dispone que, para impartir docencia en los módulos específicos referidos a las unidades de competencia profesional se exigirán los mismos requisitos de titulación y formación requeridos para impartir enseñanzas de formación profesional en el artículo 95 de la Ley Orgánica 2/2006, de Educación y quedarán especificados en la regulación por la que se establezca el perfil profesional de cada programa y aquellos declarados equivalentes, a efectos de docencia, con las titulaciones de Técnico Especialista y Técnico Superior en una especialidad de formación profesional, siempre que acredite una experiencia docente en la misma, de al menos dos años, en centros educativos.

Por lo expuesto, y en uso de la facultad prevista en la disposición final primera de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril,

**RESUELVO**

*Artículo 1.– Objeto.*

1. La presente Resolución tiene por objeto establecer el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos.

2. El perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos está compuesto, de una parte, por las especificaciones sobre el currículo de los módulos formativos de carácter general que se establecen en el Anexo V de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril, y por otra parte, por los contenidos, características y orientaciones metodológicas de los módulos específicos, que se relacionan en el Anexo I de la presente Resolución.

*Artículo 2.– Programaciones didácticas.*

Los centros, entidades e instituciones autorizados para impartir este perfil concretarán y desarrollarán el currículo mediante las programaciones didácticas de cada módulo específico en los términos establecidos en el artículo 9 de la Orden EDU/660/2008, de 18 de abril. En la concreción tendrán en cuenta las características del grupo de alumnos y las del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

*Artículo 3.– Metodología.*

1. Las líneas metodológicas correspondientes al perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos se fundamentan en diversos principios básicos de aprendizaje que cada profesor adaptará en función de las características del grupo y se completará con las contribuciones de la experiencia docente diaria.

2. En el caso de los alumnos con necesidades educativas especiales podrán llevarse a cabo adaptaciones curriculares siempre que se preserve la integridad de las capacidades de cada módulo en cada curso escolar.

*Artículo 4.– Módulo específico de formación en centros de trabajo.*

1. El módulo específico de formación en centros de trabajo se realizará en el último trimestre durante tres o cuatro semanas.

2. La programación de este módulo será individualizada y tendrá en cuenta las características del centro de trabajo y las del alumnado. Incluirá capacidades y criterios de evaluación tanto del bloque I, correspondientes al perfil, como del bloque II, propias del centro de trabajo, de las previstas en el Anexo I.

*Artículo 5.– Organización y distribución horaria.*

1. El desarrollo curricular de los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos se podrá realizar de modo simultáneo o sucesivo, adecuándose a la duración horaria total que para cada módulo se establece el Anexo II, al currículo y al grupo de alumnos. Dicha cuestión se concretará en la programación realizada en el centro antes del inicio del programa de cualificación profesional inicial.

2. En las modalidades de Iniciación Profesional y Taller Profesional, los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos, se organizan en un curso académico. Si la impartición de los módulos específicos es simultánea se tendrá en cuenta el horario semanal que se recoge en el Anexo II.

3. En la modalidad de Iniciación Profesional Especial, los módulos específicos del citado perfil se organizarán en dos cursos académicos. Con el fin de que el alumnado obtenga unidades de competencia completas se deberán impartir módulos completos por curso escolar.

*Artículo 6.– Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios mínimos para el desarrollo de las enseñanzas correspondientes al perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos, sin perjuicio de que los mismos puedan ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros perfiles, ciclos formativos o etapas educativas, serán los establecidos en el Anexo III.

2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de las capacidades de cada uno de los módulos específicos que se imparten en este perfil.

3. La superficie de los espacios formativos se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.

4. Los centros que impartan este perfil adoptarán las medidas que estimen necesarias para que el alumnado pueda acceder y cursar dicho programa formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

5. Los diversos espacios formativos no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

6. Los equipamientos han de ser los necesarios y suficientes, en función del número de alumnos para garantizar la adquisición de las capacidades y la calidad de las enseñanzas, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa referida a la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas les sean de aplicación.

*Artículo 7.– Profesorado.*

1. Podrá impartir docencia en los módulos específicos del perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos en centros docentes públicos, el profesorado y por el orden de prelación que se indican a continuación:

- Preferentemente por un profesor Técnico de Formación Profesional de la especialidad de Procesos de Gestión Administrativa.
- Por un profesor de Enseñanza Secundaria de la especialidad Administración de Empresas.
- Por un Catedrático de Enseñanza Secundaria de la especialidad de Administración de Empresas.
- En su defecto, un profesor que tenga la titulación requerida para este perfil, según las titulaciones establecidas en los apartados 2 y 3.

2. Podrá impartir docencia en los módulos específicos del citado perfil en centros y entidades de titularidad privada, o de otras administraciones distintas a la educativa, las personas que estén en posesión o en condiciones de que les sea expedido alguno de los títulos siguientes:

- Licenciado en: Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Actuariales y Financieras, Ciencias Políticas y de la Administración, Economía, Derecho.
- Ingeniero en Informática.
- Diplomado en: Biblioteconomía y Documentación, Ciencias Empresariales, Gestión y Administración Pública.
- Ingeniero Técnico en: Informática de Gestión, Informática de Sistemas.
- Título de grado equivalente con los anteriores.
- Cualquier titulación universitaria y haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de las titulaciones enumeradas en los puntos a) y b).

3. Se consideran titulaciones equivalentes a efectos de impartir docencia las de Técnico Especialista o Técnico Superior de Formación Profesional, cuyo perfil académico se corresponda con la formación asociada al perfil del programa y acredite una experiencia docente en la misma de, al menos, dos años en centros educativos.

4. Excepcionalmente podrá impartir docencia como profesor especialista un profesional no necesariamente titulado que acredite un mínimo de tres años de experiencia laboral en el ámbito de las competencias relacionadas con este campo profesional.

*Artículo 8.- Módulos específicos y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

Los módulos específicos y su relación con las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales que incluye el perfil del programa de cualificación profesional inicial de Auxiliar de Servicios Administrativos serán los recogidos en el Anexo IV.

#### DISPOSICIONES FINALES

*Primera.- Desarrollo.*

El Director General de Formación Profesional, dictará las instrucciones que sean precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Resolución.

*Segunda.- Entrada en vigor.*

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 24 de julio de 2008.

*El Director General  
de Formación Profesional,  
Fdo.: MARINO ARRANZ BOAL*

#### ANEXO I

##### PERFIL DEL PROGRAMA DE CUALIFICACIÓN PROFESIONAL INICIAL DE AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

###### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL

Denominación: Auxiliar de Servicios Administrativos.

Familia profesional: Administración y Gestión.

Nivel: Grado Inicial.

Duración de los módulos específicos: 613 horas.

Código: ADG01I.

###### 2.- SISTEMA PRODUCTIVO

*Competencia general*

Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas; realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos, así como realizar operaciones de grabación de datos; transcribir, reproducir y archivar la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada y con criterios de calidad, productividad, seguridad y respeto al medio ambiente.

*Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales incluidas en el perfil*

Cualificación profesional completa:

Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos, ADG306\_1, (R.D. 107/2008) que comprende las siguientes unidades de competencia:

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.

Cualificación profesional completa:

Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales, ADG305\_1, (R.D. 107/2008) que comprende las siguientes unidades de competencia:

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.

#### 3.- 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 y puestos de trabajo relevantes*

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Taquillero.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de archivo.
- Auxiliar de oficina.
- Operador documental.
- Auxiliar de digitalización.

*Entorno productivo en Castilla y León*

El profesional de auxiliar de servicios administrativos desempeña su profesión en cualquier sector económico y en la Administración Pública, siendo su lugar habitual de trabajo oficinas y despachos.

Se trata de un profesional demandado, tanto en la pequeña como en la mediana empresa, para realizar tareas básicas de apoyo administrativo y como parte integrante de un grupo de trabajo que desarrolla sus tareas bajo la supervisión de un técnico o técnico superior.

Al ser un profesional que puede desarrollar su actividad en cualquier empresa, pública o privada, su demanda es importante en Castilla y León.

#### 4.- UNIDADES DE COMPETENCIA

**UNIDAD DE COMPETENCIA 1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia**

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

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

a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.

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

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

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

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

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

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

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

CR1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR3.5 Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.

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

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

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

#### *Contexto profesional:*

#### *Medios de producción*

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

#### *Productos y resultados*

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

*Información utilizada o generada*

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

**UNIDAD DE COMPETENCIA 2: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación***Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Tratar documentos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos o presentaciones, a fin de ajustar los formatos de forma rigurosa, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas de imagen corporativa.

CR1.1 La información a transcribir se comprueba, a través de las herramientas de búsqueda, que no está guardada en otro documento, archivo o ubicación, evitando duplicidades.

CR1.2 El documento a transcribir se crea nombrándolo de forma fácilmente identificable y clasificable, a partir de plantillas disponibles en su caso, con el formato y en el lugar requerido, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de su rápida localización –terminal del usuario, red u otros–.

CR1.3 Los formatos de las páginas se establecen, definiendo los márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros, y ajustándose a los originales.

CR1.4 Los formatos y estilos de los caracteres empleados en el documento se ajustan al original, definiendo el tipo, tamaño y color de la letra, espacios entre caracteres, estilo, efectos especiales u otros.

CR1.5 Los formatos de los párrafos se adecuan a los del original en cuanto a su alineación, sangría, numeración, viñetas, interlineados, tabulaciones, bordes, sombreados u otras características de los mismos.

CR1.6 Las ilustraciones de los documentos –imágenes, dibujos, cuadros de texto, gráficos, expresiones matemáticas, diagramas u otros– se insertan en la posición adecuada, ajustando sus características a los originales y siguiendo las normas de imagen corporativa.

CR1.7 La corrección de los documentos se comprueba a través de las herramientas informáticas disponibles, modificándolos, en su caso, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.8 La impresión de los documentos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido y los protocolos de las impresoras instaladas, asegurando la calidad en cuanto a distribución del texto, numeración, orden y orientación de las páginas, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

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

RP2: Elaborar tablas y gráficos según la documentación aportada, utilizando aplicaciones informáticas de hoja de cálculo u otras, con el fin de obtener los resultados esperados en base a las instrucciones recibidas.

CR2.1 Los formatos de las hojas se establecen en función de la documentación aportada y las instrucciones recibidas.

CR2.2 Las hojas de cálculo a elaborar se crean, clasificándolas con nombres fácilmente identificables y clasificables, y guardándolas en el formato y en el lugar –terminal del usuario, red u otros– requerido.

CR2.3 Los datos transcritos se presentan utilizando los formatos de caracteres, celdas y rangos, así como los tipos de datos –texto, numérico, fecha, hora, u otros– de forma correcta, teniendo en cuenta el objeto del documento.

CR2.4 Las fórmulas y funciones básicas empleadas en las hojas de cálculo se utilizan con precisión, comprobando los resultados obtenidos.

CR2.5 Los gráficos estándar obtenidos, en su caso, se insertan con el formato, color y un título representativo, utilizan-

do los rangos de datos precisos con el fin de visualizar los datos de la hoja de cálculo de forma exacta, rápida y clara.

CR2.6 Los datos integrados en las hojas de cálculo se organizan ordenándolos y filtrándolos con las herramientas informáticas adecuadas, asegurando su manejabilidad.

CR2.7 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades adecuadas para su posterior impresión.

CR2.8 Las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización se aplican con rigurosidad, estableciendo las contraseñas y controles de accesos precisos en las celdas, hojas y libros convenientes.

RP3: Obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas disponibles, para transmitirlos a destinatarios internos con eficacia en el formato, cantidad y calidad requeridos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas de protección medioambiental.

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

CR3.2 Las opciones de impresión –número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja, otras– se configuran de acuerdo con las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

CR3.3 La impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros, se realiza utilizando los elementos de impresión de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR3.4 La documentación recuperada y/o elaborada se imprime con precisión a través de las correspondientes aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos disponibles, respondiendo a solicitud.

CR3.5 Los documentos requeridos se facilitan en el formato –ampliaciones, reducciones, otros–, número, plazo y procedimiento establecidos.

CR3.6 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de impresión se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR3.7 Las aclaraciones necesarias ante las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, los recursos necesarios o, en su caso, la reposición de los equipos de impresión se solicitan a los responsables designados de manera asertiva, expresando de forma clara y precisa las razones que justifican la petición y eligiendo el momento y condiciones favorables.

CR3.8 La comunicación interpersonal efectiva en la actividad de obtención y transmisión de documentos e información se realiza, cuando proceda, de forma clara y concisa, con asertividad y respeto hacia los demás, asegurando la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación.

CR3.9 Las incidencias surgidas en el desarrollo de la actividad se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control de sus propias emociones, solicitando o aportando las aclaraciones oportunas que faciliten su resolución.

CR3.10 Las utilidades de mensajería informática interna disponibles se utilizan de acuerdo con sus manuales de uso, transmitiendo los documentos requeridos, y asegurando su recepción.

CR3.11 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información obtenida y transmitida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

*Contexto profesional:**Medios de producción*

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: redes informáticas sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax,

impresoras, y consumibles de oficina. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

*Productos y resultados*

Información y documentación remitida correctamente cumpliendo plazos de entrega. Documentación transcrita y presentada con ausencia de errores, pulcritud y ordenada. Información actualizada y obtenida en bases de datos. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Aplicación de criterios de confidencialidad, seguridad y custodia de documentación e información.

*Información utilizada o generada*

Normativa referente a: derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, protección de datos, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales de: estilo, procedimiento interno, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: Boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros.

**UNIDAD DE COMPETENCIA 3: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático**

*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 asegurar 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.

CR1.7 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

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.

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 accio-

nes 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.

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.

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. 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.

### **UNIDAD DE COMPETENCIA 4: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico**

#### *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 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 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.

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 transmite 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, 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/débito, 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 5: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización**

#### *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.

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 nega-

tivas, 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 paraverbal.

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.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiendo 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 recepcionan, 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.

## 5.– COMPONENTES FORMATIVOS

### OBJETIVOS GENERALES

1. Describir y representar de forma básica la estructura de una organización pública o privada, sus áreas y departamentos, relacionándolos con las funciones que desempeñan y con los recursos materiales y la información que manejan.
2. Identificar y valorar los criterios de ética profesional propia de las actividades del perfil.
3. Describir los canales y medios de comunicación interna y externa de la organización, sus funciones, y la secuencia correspondiente de envío, recepción, clasificación, registro, archivo y distribución de paquetería y de correo, tanto convencional como telemático.
4. Describir y explicar los tipos básicos de documentación administrativa y comercial en relación con los procesos que la originan, especificando los elementos característicos que contienen, las normas y requisitos que deben cumplir, y los modelos más habituales. Técnicos y materiales más adecuados de acuerdo con las instrucciones recibidas.
5. Describir y explicar la normativa básica, funciones, características, medios, modelos y documentos en que se soportan, etc., de las operaciones elementales de cobro y pago; al objeto de realizar, bajo supervisión de un superior y siguiendo instrucciones precisas, las gestiones básicas de tesorería, incluida la cumplimiento de documentos sencillos, por medios convencionales o informáticos.
6. Reconocer y clasificar los materiales y recursos utilizados por la organización para la realización de sus funciones y valorar el adecuado aprovisionamiento, distribución, y control de inventario de los mismos según las necesidades y en el tiempo en que son requeridos.
7. Identificar y describir los procesos de comunicación interpersonal propios de la actividad profesional, analizando los conteni-

dos apropiados y los errores, dificultades y barreras en la recepción y transmisión de información.

8. Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales presenciales con personas internas o externas a la organización e identificar sus causas.
9. Definir las características diferenciales técnicas y funcionales en los procesos de comunicación telefónica y telemática señalando los modelos básicos de este tipo de comunicación, sus barreras y dificultades.
10. Definir las técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa, tanto convencional como informática.
11. Realizar labores de archivo y registro de la información en diferentes soportes, usando los códigos precisos, respetando los procedimientos de la organización, las instrucciones recibidas, y manteniendo las garantías de control, protección, seguridad y confidencialidad.
12. Conocer los tipos, componentes y características de los equipos de reprografía y encuadernación y las incidencias más elementales que presentan.
13. Identificar los componentes, características básicas, sistemas de conexión y funciones de los equipos para grabación y proceso de datos, y los riesgos que para la seguridad de la información y para la salud de las personas comporta su uso inadecuado.
14. Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura a través de aplicaciones informáticas.
15. Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, aplicaciones de presentación gráfica, y de hojas de cálculo, bases de datos, distinguiendo sus funciones básicas.
16. Mantener hábitos de orden, puntualidad, responsabilidad y puntualidad en el trabajo que desarrolla.
17. Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos generales y de rendimiento diario definidos en su propia organización.

#### RELACIÓN DE LOS MÓDULOS ESPECÍFICOS

1. MF0973\_1: Grabación de datos.
2. MF0974\_1: Tratamiento de datos, textos y documentación.
3. MF0971\_1: Reproducción y archivo.
4. MF0969\_1: Técnicas administrativas básicas de oficina.
5. MF0970\_1: Operaciones básicas de comunicación.
6. MFCT01\_1: Formación en centros de trabajo.

#### MÓDULO ESPECÍFICO 1: Grabación de datos

Asociado a la UC: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

Duración: 87 horas.

##### Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos –planificación del tiempo, organización, limpieza, u otros–.
- CE1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud.
- CE1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos.
- CE1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.
- CE1.5 Describir las posiciones correctas que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad y salud e higiene postural.
- CE1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea en la grabación de datos.

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

- Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.
  - Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificados.
  - Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.
  - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.
- C2: Identificar los criterios de actuación profesional propia en la actividad de grabación de datos, que permitan la integración y cooperación en grupos contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.
- CE2.1 Describir las principales funciones a desempeñar en grupos de trabajo de grabación de datos tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan.
- CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos tipo identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.
- CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.
- CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.
- CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos tipo, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:
- Especificar el objetivo y contenido fundamental de las instrucciones de trabajo.
  - Identificar las actividades de grabación y los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.
  - Describir las pautas de actuación personal fundamentales para la integración en el grupo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.
  - Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.
  - Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización de las actividades de grabación.
  - Describir los criterios de calidad que han de guiar la propia actuación profesional.
  - Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación.
- C3: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto a través de aplicaciones informáticas específicas.
- CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido.
- CE3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- CE3.3 Explicar la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado.
- CE3.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.

CE3.5 Transcribir textos complejos propuestos –fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros–, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado extendido.

CE3.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados.

CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.

– Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.

– Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.

– Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.

– Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.

– Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

– Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.

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

*Contenidos:*

*Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales*

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

*La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos*

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

*Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos*

- Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos. Filas superior, inferior y dominante.
- Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.
- Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores.
- Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

*Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos*

- Técnica mecanográfica: Colocación de los dedos.
- Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.
- Funcionamiento de un terminal informático: Composición y estructura del teclado numérico. Teclas de funciones y de movimiento del cursor: Corrección de errores.
- Transcripción de tablas de datos.

*Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados*

- Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

- Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- Signos de puntuación. División de palabras.
- Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.
- Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

### MÓDULO ESPECÍFICO 2: Tratamiento de datos, textos y documentación

Asociado a la UC: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

Duración: 116 horas.

*Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Resolver contingencias elementales de desconexión del equipamiento informático en condiciones de seguridad.

CE1.1 Explicar las funciones básicas de los equipos informáticos a través de los manuales y guías de usuario de los equipos disponibles.

CE1.2 Identificar los componentes de conexión del equipamiento informático.

CE1.3 Describir los riesgos profesionales derivados de la conexión y desconexión del equipamiento informático, y sus equipos de protección.

CE1.4 Asumir el compromiso de cuidar los equipos, en los procesos de mantenimiento elemental del equipamiento informático, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE1.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan distintos elementos del equipamiento informático:

- Detectar el elemento desconectado en función de la anomalía indicada.
- Ajustar los conectores implicados en función del tipo de terminal, conectado o desconectado, resolviendo las contingencias observadas.
- Cumplir las medidas de seguridad necesarias para realizar las operaciones de conexión o desconexión en modo seguro.
- Utilizar los equipos de protección de riesgos de acuerdo con los conectores y terminales implicados.

C2: Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, con destreza en la transcripción de documentos simples y elementales, obteniendo copias exactas, e insertando objetos.

CE2.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición.

CE2.2 Identificar las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE2.3 En casos prácticos suficientemente caracterizados de transcripción de documentos utilizando el procesador de texto:

- Abrir y cerrar procesadores de texto.
- Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso.
- Configurar las distintas páginas del documento ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas –márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros–.
- Transcribir los documentos con exactitud y con la destreza adecuada, aplicando los formatos y estilos de texto, tablas indicadas, o sobre las plantillas predefinidas.
- Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información.
- Localizar las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con el sistema informático, ya sea manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación –corrector ortográfico u otros–.

- Integrar objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados.
- Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada.
- Realizar la impresión de los documentos transcritos.
- Utilizar las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las indicaciones recibidas.

C3: Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática.

CE3.1 Identificar distintos procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones.

CE3.2 Explicar las ventajas de la escucha efectiva en la actuación profesional y de la utilización de las técnicas de asertividad aplicables a la recepción de instrucciones y a la entrega personal de documentos.

CE3.3 Diferenciar las estrategias y actitudes personales y profesionales adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega personal de documentos.

CE3.4 Valorar la importancia de la entrega de la documentación en el plazo, procedimiento y formato establecidos.

CE3.5 Explicar la estructura y funciones de las utilidades de mensajería informática interna, diferenciando las distintas opciones de entrega en relación con la importancia, seguridad y urgencia del documento.

CE3.6 Valorar la importancia de la aplicación de los principios de seguridad y confidencialidad en la transmisión y entrega de documentos.

CE3.7 En supuestos prácticos de simulación en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre transmisión de documentos de trabajo a través de entrega personal y unas instrucciones dadas:

- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
- Aplicar las habilidades de escucha efectiva en la recepción de las instrucciones.
- Aplicar las pautas de actuación personal y profesional en la entrega de la documentación requerida.
- Comprobar que los documentos son los dirigidos al destinatario y que la entrega se realiza en plazo.
- Comprobar que la identidad de la persona a la que se entregan los documentos corresponde con el destinatario o persona autorizada según procedimiento.
- Aplicar, en su caso, las técnicas y actitud adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega de la documentación.
- Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
- Evaluar las simulaciones identificando los valores éticos personales y profesionales evidenciados así como las posibilidades de mejora en la actuación personal y profesional de los intervinientes.

CE3.8 En supuestos prácticos en los que se proporciona información debidamente caracterizada sobre transmisión de documentos de trabajo a través de utilidades de mensajería informática interna, siguiendo unas instrucciones de trabajo establecidas:

- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
- Adjuntar el documento o documentos utilizando las opciones específicas de búsqueda y selección.
- Enviar el mensaje comprobando que el documento ha sido adjuntado y es el requerido, otorgándole la impor-

- tancia, urgencia, comprobación de recepción u otras, con los comandos correspondientes, según instrucciones.
- Comprobar que el mensaje y la documentación han sido recibidos por el destinatario a través de las utilidades de mensajería interna, según instrucciones.
- Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.

C4: Utilizar las funciones básicas necesarias de aplicaciones de presentación gráfica, introduciendo y actualizando datos en presentaciones sencillas de documentación e información.

CE4.1 Identificar las utilidades básicas de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus funciones.

CE4.2 Diferenciar las aplicaciones de presentación gráfica en función de los resultados finales.

CE4.3 En casos prácticos debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración de documentación:

- Guardar las presentaciones en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso.
- Utilizar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Introducir y modificar datos en presentaciones que se adecuen a la información facilitada.
- Modificar y eliminar presentaciones con exactitud y destreza.
- Introducir y modificar los gráficos y otros objetos aportados.
- Corregir los errores cometidos al introducir o reutilizar la información.
- Localizar los errores e inexactitudes producidas en las presentaciones, proponiendo distintas alternativas.
- Imprimir las presentaciones configurando las diferentes opciones en función de la información facilitada.
- Utilizar las funciones y utilidades de aplicaciones de presentación gráfica que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones recibidas.

C5: Utilizar las funciones básicas necesarias de la hoja de cálculo con exactitud, elaborando tablas y gráficos estándar.

CE5.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de la hoja de cálculo.

CE5.2 Diferenciar el uso de los diferentes formatos que se dan en una aplicación informática de hoja de cálculo.

CE5.3 Identificar la estructura necesaria para formular funciones básicas.

CE5.4 Distinguir los elementos que integran los distintos tipos de representación gráfica.

CE5.5 Distinguir los diferentes criterios de ordenación y filtrado de datos.

CE5.6 En casos prácticos suficientemente caracterizados, de utilización de hojas de cálculo:

- Abrir y cerrar hojas de cálculo.
- Agrupar hojas de cálculo por el contenido de sus datos en libros.
- Guardar la hoja de cálculo en el formato y dirección facilitados, nombrándolas significativamente para su posterior acceso.
- Utilizar los formatos adecuados al tipo de información aportada.
- Aplicar fórmulas y funciones sencillas en las celdas, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Confeccionar gráficos sencillos a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el formato adecuado, de acuerdo con la actividad a desarrollar.

- Ordenar y filtrar los datos incluidos en una hoja de cálculo aplicando los criterios requeridos.
- Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada.
- Utilizar las funciones y utilidades de la hoja de cálculo que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones recibidas.

*Contenidos:*

*Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático*

- Componentes y periféricos de los equipamientos informáticos.
- Conectores del equipamiento informático.
- Tipos de consumibles en los equipamientos informáticos.

*Trascripción de documentación con procesadores de texto*

- Estructura y funciones de un procesador de texto.
- Gestión de documentos en procesadores de textos.
- Aplicación de formato a documentos.
- Utilización de plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Inserción de objetos.
- Configuración e impresión de textos.

*Utilización de presentación gráfica con aplicaciones informáticas*

- Estructura y funciones de la aplicación.
- Gestión de presentaciones gráficas.
- Introducción, modificación y eliminación de datos.
- Inserción de objetos.
- Configuración e impresión de presentaciones gráficas.

*Elaboración de documentación con hojas de cálculo*

- Estructura y funciones de una hoja de cálculo.
- Gestión de documentos de hojas de cálculo.
- Aplicación de formato a las hojas de cálculo.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Edición de hojas de cálculo.
- Inserción y configuración de gráficos.
- Configuración e impresión de hojas cálculo.

*Transmisión interna de información y documentación en las organizaciones*

- Actitud personal y profesional en la recepción de instrucciones de trabajo.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación.
- Procedimientos internos para la transmisión de la información y documentación.
- Utilidades de la mensajería informática en la transmisión de documentos.
- La entrega personal de documentos: El feed-back y la escucha efectiva.
- La comunicación asertiva.
- Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante incidencias en la entrega.
- Comportamientos y señales básicas de control emocional.
- Confidencialidad, seguridad y custodia en la transmisión.

### **MÓDULO ESPECÍFICO 3: Reproducción y archivo**

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Duración: 87 horas.

*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.

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.

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

CE4.4 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.

C5: 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 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.

CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.

CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.4 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.

CE5.5 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.

CE5.6 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.

C6: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.

CE6.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.

CE6.2 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.

CE6.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: Reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización.

CE6.4 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.

CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros–.

CE6.6 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.

CE6.7 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.

CE6.8 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.

C7: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.

CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.

CE7.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional –guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras–, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.

CE7.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales –canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros– utilizados en la encuadernación funcional.

CE7.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.

CE7.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.

CE7.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.

CE7.7 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:*

*Utilización básica de los sistemas operativos habituales*

- Gestión de archivos y carpetas: Elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones básicas de exploración y búsqueda.
- Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.
- Intercambio de información: Intercambio estático, incrustar y vincular.
- Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.



*Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa*

- El archivo: Definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.
- Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.
- Procedimientos previos al archivo: Codificación de documentación, unificación de documentos.
- Mantenimiento del archivo físico e informático: Material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.
- Seguimiento, almacenamiento, conservación, entrega y expurgo de documentos.
- Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

*Actualización y extracción de información en bases de datos*

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.
- Introducción, modificación y eliminación de datos.
- Búsquedas sencillas de datos.
- Configuración e impresión de informes.
- Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

*Utilización de equipos de reprografía*

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.
- Identificación de incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de los equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Utilización de software de digitalización de documentos.
- Obtención de copias en formato documental y/o digital.
- Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

*Encuadernación funcional*

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.
- Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.
- Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional en condiciones de seguridad.
- Eliminación de residuos respetando la normativa.

**MÓDULO ESPECÍFICO 4: Técnicas administrativas básicas de oficina**

Asociado a la UC: Realizar operaciones de apoyo administrativo básico.

Duración: 116 horas.

*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.

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.
- 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 de apoyo administrativo tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE2.4 Definir lo que 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.

C3: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE3.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.

CE3.2 Identificar los distintos medios par realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.

CE3.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.

CE3.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.

CE3.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.

CE3.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.

CE3.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.

CE3.8 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.

CE3.9 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.

C4: 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.

CE4.1 Explicar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa más habituales.

CE4.2 Diferenciar los campos de información fundamentales de los registros correspondientes a archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados según su función.

CE4.3 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.

CE4.4 Describir la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual.

CE4.5 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.

CE4.6 Distinguir el modelo, los apartados y datos básicos de una nómina sencilla.

CE4.7 Precisar las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión de clientes y proveedores.

CE4.8 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.

CE4.9 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.

C5: 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.

CE5.1 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.

CE5.2 Describir la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.

CE5.3 Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas.

CE5.4 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.

CE5.5 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros más habituales.

CE5.6 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 cuadro de las operaciones propuestas.

C6: 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.

CE6.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.

CE6.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.

CE6.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

CE6.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales.

CE6.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.

CE6.6 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.

*Contenidos:*

*Conceptos básicos de organización de empresas y entidades públicas*

- Fundamentos y áreas funcionales básicos de las organizaciones.
- La organización en la empresa: Departamentos, tipología y características.
- La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea.
- Descripción de organigramas elementales de organizaciones privadas y públicas: Tipología, funciones y tipos.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

*La actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo*

- Identificación de parámetros para una actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados.
- Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.
- Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación.

- Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: El espíritu de equipo y la sinergia.
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.

*Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa*

- Circulación interna de correspondencia y documentación en entidades públicas y privadas tipo. Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.
- Servicios de correos y mensajería externos: Características, funciones, productos y servicios, tarifas.
- Aplicación de técnicas básicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación.
- Aplicación de técnicas básicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación.
- Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.
- Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos. Tramitación de documentación a través de Internet.
- Procedimientos básicos en registros públicos.

*Cotejo de documentación administrativa básica*

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Cumplimentado de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Cumplimentado de nóminas sencillas tipo: Componentes fundamentales.
- Órdenes de trabajo.
- Tramitación documental en las Administraciones Públicas: Cumplimentado de impresos y documentación básica de las Administraciones Públicas.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.

*Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos*

- Operaciones básicas de cobro y pago: Funciones, características y técnicas de gestión.
- Descripción de medios de pago: Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Cumplimentado de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería.
- Cumplimentado de libros de caja y bancos.
- Cumplimentado de impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos.
- Procedimientos de cuadro de caja.
- Gestión de tesorería a través de banca on line. Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos.

*Registro y control básico de material y equipos de oficina*

- Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.
- Gestión básica de inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.

- Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación. Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: Aplicación de métodos y técnicas básicas relacionadas.
- Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: Aplicación de criterios de valoración y control de existencias.
- Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación básicas de registro y control de material y equipos de oficina.

### MÓDULO ESPECÍFICO 5: Operaciones básicas de comunicación

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

Duración: 87 horas.

#### 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:

- 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: 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.

CE2.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.

CE2.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y paraverbales.

CE2.3 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.

CE2.4 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.

CE2.5 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.

CE2.6 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.

C3: 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.

CE3.1 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.

CE3.2 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.

CE3.3 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.

C4: 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.

CE4.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.

CE4.2 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–.

CE4.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.

CE4.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.

CE4.5 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.

C5: 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.

CE5.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.

CE5.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.

CE5.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.

CE5.4 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.

C6: 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.

CE6.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros–.

CE6.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE6.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.

CE6.4 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.

CE6.5 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:*

*Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información*

- Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feedback y la escucha efectiva.
- Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada.
- Identificación de dificultades/barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.
- Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

#### *Elaboración de comunicaciones escritas breves*

- Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.
- Redacción de textos y mensajes breves: Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas.
- Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipografía, fuente, trazado.
- Rotulación de textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

#### *Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática*

- La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.
- Fórmulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.
- Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- Protocolos de tratamiento adecuados.
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

#### *Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales*

- Características e identificación.
- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: Comportamientos y señales básicas.
- Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de cambio.

### **MÓDULO ESPECÍFICO 6. Formación en centros de trabajo**

Duración: 120 horas.

#### *Capacidades y criterios de evaluación orientativos*

##### *Bloque I*

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

CE1.1 Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.

CE1.2 Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos a grabar y verificados.

CE1.3 Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos.

CE1.4 Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta en la grabación de datos.

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

CE2.1 En casos, en los que se proponen determinados trabajos de grabación de datos, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por el coordinador:

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

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

CE3.1 En casos, de copia o dictado de diversos textos complejos:

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

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

CE4.1 Transcribir tablas de datos numéricos con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.

CE4.2 En caso de copia de diversas tablas de datos numéricos complejas en diferentes aplicaciones informáticas:

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

- C5: Modificar los errores localizados en la grabación de datos resaltándolos y cambiándolos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.
- CE5.1 En casos, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos:
- Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz.
  - Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos.
  - Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo.
  - Modificar con inmediatez y eficiencia los errores detectados.
  - Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles.
  - Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.
  - Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización.
  - Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos a grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.
- C6: Resolver contingencias elementales de desconexión del equipamiento informático en condiciones de seguridad.
- CE6.1 En casos en los que se proporcionan distintos elementos del equipamiento informático:
- Detectar el elemento desconectado en función de la anomalía indicada.
  - Ajustar los conectores implicados en función del tipo de terminal, conectado o desconectado, resolviendo las contingencias observadas.
  - Cumplir las medidas de seguridad necesarias para realizar las operaciones de conexión o desconexión en modo seguro.
  - Utilizar los equipos de protección de riesgos de acuerdo con los conectores y terminales implicados.
- C7: Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, con destreza en la transcripción de documentos simples y elementales, obteniendo copias exactas, e insertando objetos.
- CE7.1 En casos de transcripción de documentos utilizando el procesador de texto:
- Abrir y cerrar procesadores de texto.
  - Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, nombrándolos significativamente para su posterior acceso.
  - Configurar las distintas páginas del documento ciñéndose a los originales o indicaciones propuestas –márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros–.
  - Transcribir los documentos con exactitud y con la destreza adecuada, aplicando los formatos y estilos de texto, tablas indicadas, o sobre las plantillas predefinidas.
  - Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información.
  - Localizar las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con el sistema informático, ya sea manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación –corrector ortográfico u otros–.
  - Integrar objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados.
- Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada.
  - Realizar la impresión de los documentos transcritos.
  - Utilizar las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- C8: Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática.
- CE8.1 En casos sobre transmisión de documentos de trabajo a través de entrega personal y unas instrucciones dadas:
- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
  - Aplicar las habilidades de escucha efectiva en la recepción de las instrucciones.
  - Aplicar las pautas de actuación personal y profesional en la entrega de la documentación requerida.
  - Comprobar que los documentos son los dirigidos al destinatario y que la entrega se realiza en plazo.
  - Comprobar que la identidad de la persona a la que se entregan los documentos corresponde con el destinatario o persona autorizada según procedimiento.
  - Aplicar, en su caso, las técnicas y actitud adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega de la documentación.
  - Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
  - Evaluar las simulaciones identificando los valores éticos personales y profesionales evidenciados así como las posibilidades de mejora en la actuación personal y profesional de los intervinientes.
- CE8.2 En casos en los que se proporciona información sobre transmisión de documentos de trabajo a través de utilidades de mensajería informática interna, siguiendo unas instrucciones de trabajo establecidas:
- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.
  - Adjuntar el documento o documentos utilizando las opciones específicas de búsqueda y selección.
  - Enviar el mensaje comprobando que el documento ha sido adjuntado y es el requerido, otorgándole la importancia, urgencia, comprobación de recepción u otras, con los comandos correspondientes, según instrucciones.
  - Comprobar que el mensaje y la documentación han sido recibidos por el destinatario a través de las utilidades de mensajería interna, según instrucciones.
  - Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
- C9: Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- CE9.1 En el caso 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.

- CE9.2 En un caso 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.
- C10: 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.
- CE10.1 En un caso, 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.
- C11: Utilizar las funciones básicas de bases de datos necesarias, introduciendo, ordenando, consultando y presentando información de forma actualizada. Características y utilidades.
- CE11.1 En un caso 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.
- C12: 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.
- CE12.1 En un caso, 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.
- C13: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.
- CE13.1 En un caso, de 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.
- CE13.2 En un caso de 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.
- C14: Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.
- CE14.1 En un caso, 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.
- C15: 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.



CE15.1 En un caso en el que se realicen 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.

CE15.2 En un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados:

- 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.

C16: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.

CE16.1 En un caso, en el 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.

CE16.2 En un caso, en el que se propone el envío de paquetería determinada:

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

C17: 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.

CE17.1 En un caso, en el 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.

CE17.2 En un caso, en el 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.

C18: 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.

CE18.1 En un caso, en el 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 cuadro de las operaciones propuestas.

C19: 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.

CE19.1 En un caso, en el 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.

C20: 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.

CE20.1 En un caso, 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.
- C21: 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.
- CE21.1 En un caso de situación 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.
- C22: 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.
- CE22.1 En un caso, 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.

#### Bloque II

- C23: Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.
- CE23.1 Explica la importancia del trabajo en el propio desenvolvimiento y desarrollo personal.
- CE23.2 Desarrolla las tareas individuales y colectivas con interés, constancia y orden.

- CE23.3 Manifiesta una aptitud de colaboración en sus relaciones con la empresa, participando de forma activa en las reuniones de trabajo y mostrando un comportamiento profesional asertivo.
- C24: Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- CE24.1 Valora la necesidad y la importancia de actualizar sus conocimientos partiendo de los adquiridos.
- CE24.2 Utiliza sus conocimientos para adaptarlos a los procesos administrativos de la empresa.
- CE24.3 Conoce los métodos, procedimientos y protocolos administrativos de actuación de la empresa, en relación con las tareas desempeñadas.
- C25: Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
- CE25.1 Identifica a las personas internas y externas de la organización seleccionando las pautas de actuación apropiadas.
- CE25.2 Aplica las técnicas y medios de comunicación efectivos en cada momento.
- C26: Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diarios definidos en su propia organización.
- CE26.1 Conoce y aplica el horario de apertura y cierre de la empresa, así como el suyo propio.
- CE26.2 Cumple con el horario de trabajo con exactitud y sin retrasos.
- CE26.3 Valora y conoce los objetivos de rendimiento de la empresa, identificando y cumpliendo los relacionados con sus tareas.
- CE26.4 Transmite la imagen corporativa de la empresa.

#### 6.– ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

En el establecimiento de la programación de los programas de cualificación profesional inicial, la metodología adquiere gran relevancia.

Por las características del alumnado que cursan estos programas, el aprendizaje ha de ser lo más funcional posible, a la vez que se hace necesario, tomar como referencia el nivel de conocimientos previos que cada alumno posee, fomentando el interés en el oficio relacionado con este perfil e incrementando la autoestima.

Utilizar las tecnologías de la información en este perfil es imprescindible, ya que constituyen el elemento fundamental para la consecución de objetivos.

Es conveniente evitar la excesiva teorización de los contenidos y llegar a la abstracción a través de la aplicación reiterada de cada aprendizaje a diferentes situaciones concretas. Proponer tareas en las que se establezcan relaciones entre lo aprendido y lo nuevo, que no resulten repetitivas sino que requieran formular hipótesis y ponerlas a prueba, elegir entre explicaciones alternativas, etc.

Proponer formas de trabajo compartidas en las que los alumnos además de ayudarse unos a otros se acostumbren a defender sus opiniones con argumentos, escuchar a los demás, compartir las tareas y tolerar a sus compañeros.

Se recomienda la práctica de la simulación que exige un material adecuado al entorno en que se realiza la misma, es conveniente que se utilice de forma gradual, integrando otro tipo de actividades paralelas, utilizando distintos métodos como el estudio de casos, los supuestos puntuales, los proyectos de grupo, etc.

## ANEXO II

## ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA

## AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

<b>MÓDULOS ESPECÍFICOS</b>	<b>Horario semanal</b>	<b>Lugar</b>	<b>Horas de duración</b>	<b>Horas de duración IP-ES</b>
1. Grabación de datos	3h.	Centro educativo	87	174
2. Tratamiento de datos, textos y documentación	4h.	Centro educativo	116	232
3. Reproducción y archivo	3h.	Centro educativo	87	174
4. Técnicas administrativas básicas de oficina	4h.	Centro educativo	116	232
5. Operaciones básicas de comunicación	3h.	Centro educativo	87	174
<b>TOTAL</b>	<b>17 h.</b>	<b>Centro educativo</b>	<b>493</b>	<b>986</b>
6. Formación en centros de trabajo	30-40 h.	Centro de trabajo	120	240
<b>HORAS TOTALES</b>			<b>613</b>	<b>1.226</b>

## ANEXO III

## ESPACIOS MÍNIMOS

## AUXILIAR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

<b>Espacio formativo</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup>/15alum.</b>
Aula polivalente	30
Aula de Gestión e Informática	45