

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales.</li> <li>- PCS instalados en red, cañón de proyección e Internet.</li> <li>- Software específico de la especialidad.</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador.</li> <li>- Rotafolios.</li> <li>- Material de aula.</li> <li>- Mesa y silla para formador.</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos.</li> <li>- Programas informáticos para el aprendizaje de un idioma.</li> <li>- Reproductores y grabadores de sonido.</li> <li>- Diccionarios bilingües.</li> </ul>

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

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

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

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

## ANEXO V

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.

**Código:** ADGG0308.

**Familia profesional:** Administración y Gestión.

**Área profesional:** Gestión de la Información y Comunicación.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG310\_3. Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas (RD 107/2008, de 1 de febrero).

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

UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0987\_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

UC0988\_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

UC0980\_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0979\_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

### Competencia general:

Asistir a la gestión de despachos y oficinas profesionales, y/o departamentos de Recursos Humanos, de forma proactiva, organizando y apoyando la gestión administrativa y documental del mismo, y realizando las gestiones de comunicación internas y externas, la preparación y presentación de expedientes y documentos jurídicos propios ante las Administraciones Públicas, así como el mantenimiento del archivo, según los objetivos marcados, respetando los procedimientos internos y las normas legales establecidas.

### Entorno profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en medianas y pequeñas empresas, o en organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental. Actúa dependiendo de profesionales de despachos y oficinas, o de la dirección de departamentos de Recursos Humanos, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

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 relacionados:

3613.1039	Técnicos/as administrativos/as, en general.
3613.1020	Secretarios/as, en general.
3613.1020	Asistentes de despachos y oficinas.
4223.1017	Empleados/as administrativo servicios de personal.
4223.1017	Secretarias/os en departamentos de Recursos Humanos.
3612.1018	Asistentes jurídico-legales.

**Duración de la formación asociada:** 750 horas.

### Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF0982\_3: (Transversal) Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (80horas).

MF0986\_3: (Transversal) Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (140 horas).

- UF0327: Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto (60 horas).
- UF0328: Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos (40 horas).
- UF0329: Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas (40 horas).

MF0987\_3: (Transversal) Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas).

- UF0347 Sistemas de archivo y clasificación de documentos (30 horas).
  - UF0348 Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos (90 horas).
- MF0988\_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial (150 horas).
- UF0522: Marco organizativo y normativo de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea (70 horas).
  - UF0523: Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa (80 horas).
- MF0980\_2: (Transversal) Gestión auxiliar de personal (90 horas).
- MF0979\_2: (Transversal) Gestión operativa de tesorería (90 horas).
- MP0113: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas (80 horas).

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

**Nivel:** 3.

**Código:** UC0982\_3.

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Contexto profesional****Medios de producción**

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

**Productos y resultados**

Control de la corrección en comunicaciones escritas. Documentación pública, privada o corporativa sintetizada y/o traducida. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen corporativa de la organización. Respeto del medio ambiente. Atención presencial, telefónica y telemática. Resolución de contingencias. Visitas atendidas eficientemente. Uso correcto de la lengua.

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 2**

**Denominación:** Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

**Nivel:** 3.

**Código:** UC0986\_3.

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes –archivos, bases de datos, páginas Web u otras– se eligen de forma eficiente

y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

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

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

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

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

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

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

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

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento –cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

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

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter de documento: comercial, jurídico, técnico u otros se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR6.1 Los tipos de presentaciones a realizar –presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras– se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información –exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras–, o según las indicaciones recibidas.

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

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

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

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

Documentación elaborada sin inexactitudes, limpia, organizadamente presentada y estructurada, en la que se han insertado imágenes, tablas, gráficos, presentaciones animadas u otros, y presentada en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada, archivada y protegida. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Respeto del medio ambiente. Elementos profesionalizados: sonidos, imágenes u otros.

### Información utilizada o generada

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

## Unidad de competencia 3

**Denominación:** Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

**Nivel:** 3.

**Código:** UC0987\_3.

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar los sistemas de archivos convencionales e informatizados, asegurando el uso de los recursos de forma óptima, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos establecidos y la legislación vigente, en función de las necesidades de información.

CR1.1 Los distintos tipos de archivo, convencionales e informatizados, se identifican en cuanto a las características propias para su posterior diseño.

CR1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los distintos archivos se establecen de acuerdo con los requisitos establecidos por la legislación y la normativa de la empresa.

CR1.3 El manual de archivo se mantiene actualizado, expresando claramente la normativa del archivo en cuestión –los criterios de clasificación y alfabetización,

procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción—, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 Los archivos de gestión en soporte papel se organizan clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR1.5 Los sistemas de archivo informáticos se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR1.6 El índice del archivo se genera utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.

CR1.7 Los archivos de gestión en soporte papel se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR1.8 Los archivos tanto convencionales como informatizados se modifican cambiando algunos contenidos, para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR1.9 Los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia de uso se eliminan destruyéndolos a través de los medios disponibles, o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo y la normativa vigente.

RP2: Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema informático, obteniendo el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas, a fin de gestionar las incidencias derivadas del sistema informático a nivel usuario.

CR2.1 El funcionamiento del equipo se verifica comprobando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CR2.2 Los recursos disponibles se optimizan utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CR2.3 Las versiones de las aplicaciones informáticas se actualizan de acuerdo con las necesidades del hardware, utilizando los procedimientos de instalación y desinstalación pertinentes, e incorporando programas y aplicaciones que agilicen el desarrollo de la actividad de la organización, si procede y lo autorizan las normas de seguridad informática.

CR2.4 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas se resuelve como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la resolución.

CR2.5 La conservación y optimización de soportes se garantiza utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CR2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando su almacenamiento o no, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación.

RP3: Mantener el sistema de gestión documental en condiciones de operatividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, supervisando y actualizando sus elementos, a fin de garantizar la trazabilidad, vigencia y uniformidad de los documentos y formularios.

CR3.1 Los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formularios establecidos para cada procedimiento de gestión definido, se analizan detectando los flujos de las actividades —en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras—, los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.

CR3.2 Los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se relacionan con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.

CR3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se adapta o genera, en su caso, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.

CR3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, se actualiza y genera, si procede, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.

CR3.5 Las actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros, se codifican asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la uniformidad, trazabilidad y vigencia, y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR3.6 La codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión –emisores o receptores– se asigna de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.

CR3.7 El funcionamiento del sistema se supervisa con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades que componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CR3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican proponiendo las posibles mejoras en los procesos.

RP4: Diseñar las bases de datos básicas y no complejas relacionadas con sus actividades diarias o rutinarias, para registrar información y/o documentación en ficheros relacionales, permitiendo su enlace, consulta, búsqueda y modificación.

CR4.1 El contenido y el objetivo de la base de datos se identifican, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CR4.2 Las bases de datos se diseñan, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CR4.3 La estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, se organiza, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CR4.4 Las tablas se relacionan, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CR4.5 Las propiedades de cada campo se determinan, eligiendo aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CR4.6 El contenido de las bases de datos se protege limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas y respetando el manual de archivo.

CR4.7 El funcionamiento de la base de datos se verifica, realizando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR4.8 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad periódicamente.

RP5: Gestionar la entrada y búsqueda de información en bases de datos de forma rápida, precisa y respetando su integridad, aplicando los criterios necesarios en consultas y/o formularios electrónicos, a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias o las instrucciones recibidas.

CR5.1 La información se introduce en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CR5.2 Las consultas se diseñan, según las instrucciones, eligiendo entre los distintos tipos de acción –que permiten borrar registros, actualizar datos u otros, de forma automática– o de selección –que permiten trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto–, en función del resultado buscado.

CR5.3 Las consultas se formulan, seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de búsqueda y/u operadores lógicos y/o de comparación, y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CR5.4 Los formularios se utilizan creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise y seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información.

CR5.5 Los formularios se completan, incluyendo tablas independientes, uniéndolas o como subinformes.

CR5.6 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR5.7 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.

CR5.8 La consulta y/o formulario se archiva para futuras utilidades, eligiendo un nombre representativo.

RP6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de acuerdo con directrices recibidas, mejorando de forma eficiente la calidad e imagen del servicio.

CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se eligen, según instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR6.2 La estructura del informe se diseña utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CR6.3 Los campos de las tablas y consultas necesarios se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.5 Los resultados obtenidos de la automatización se comprueban, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo, o modificando el aspecto de los controles y mejorando la calidad del servicio.

RP7: Sistematizar las acciones repetitivas en la gestión de la base de datos de la organización, utilizando las utilidades disponibles por la aplicación informática, y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, simplificando o facilitando la ejecución de las gestiones rutinarias.

CR7.1 Las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos –abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras– se agrupan representándose a través de un diagrama de flujo junto con sus condicionantes.

CR7.2 Los objetos de las bases de datos –macros, botones de comando otros– se distinguen, asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CR7.3 Las macros se crean a partir de su diseño utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.

CR7.4 Las macros creadas se insertan en el objeto de la base de datos asociándose a algún evento del mismo –al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros–, y verificando su correcto funcionamiento.

CR7.5 Los botones de comandos se crean a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

## 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, gestión documental, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

### Productos y resultados

Información disponible actualizada y organizada. Información codificada y de acceso restringido. Información obtenida de la bases de datos de acuerdo con los criterios requeridos. Documentación e información convencional o electrónica correctamente registrada, archivada y protegida. Informes estandarizados. Flujogramas. Búsquedas, importación y exportación en las bases de datos internas y externas. Aprovechamiento óptimo de equipos y recursos informáticos. Mantenimiento operativo de sistemas de gestión documental. Transmisión óptima de la imagen de la organización. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización.

### Información utilizada o generada

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

### Unidad de competencia 4

**Denominación:** Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas.

**Nivel:** 3.

**Código:** UC0988\_3.

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Colaborar en la preparación de los documentos jurídicos relacionados con la actividad económica y empresarial de la organización, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente e instrucciones recibidas, para su presentación ante los organismos oficiales competentes.

CR1.1 La normativa adecuada a cada documento o caso en particular se respeta teniendo en cuenta las distintas formas de sociedad mercantil –Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedades unipersonales u otras.

CR1.2 Las principales características de los documentos relativos a la vida societaria se identifican de acuerdo con su oportuno uso y la legislación aplicable.

CR1.3 La documentación que requiere elevación a público se prepara ajustándose a la normativa local, autonómica, estatal y/o atendiendo a lo establecido en la normativa comunitaria al respecto, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los requisitos exigidos por el notario.

CR1.4 Los libros de la sociedad y los documentos que requieren ser inscritos en el Registro Público que proceda –Mercantil, de la Propiedad, de Bienes Muebles u otros–, se preparan conforme a los requisitos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR1.5 Los trámites de presentación de documentación ante los Registro Públicos en soporte papel, informático o por vía telemática se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Registro correspondiente, cumpliendo los requisitos exigidos de formato, contenido, firma electrónica en su caso, u otros y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR1.6 Los documentos necesarios para la formulación y presentación de cuentas anuales, de acuerdo con las instrucciones recibidas, se elaboran conforme a lo que establece la legislación, verificando que son fiel reflejo de la información aportada por los responsables y, en su caso, los auditores.

CR1.7 La presentación de las cuentas anuales se realiza en soporte papel, informático o por vía telemática, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los modelos y formatos establecidos, y aplicando, en su caso, las normas de autenticación exigidas por el registro mercantil.

CR1.8 Los plazos de formulación y presentación de cuentas anuales se vigilan, ajustándose a lo dispuesto por la legislación e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

RP2: Cumplimentar los distintos modelos de contratos privados del ámbito empresarial o documentos notariales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente, utilizando los medios informáticos disponibles, para su presentación y firma.

CR2.1 La información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato –compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros–, o documento notarial –poderes, escrituras, otros–, se recopila y coteja de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR2.2 Los diferentes modelos normalizados de contrato de la organización –compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros–, o documentos notariales, se cumplimentan con exactitud a través de las aplicaciones informáticas necesarias, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la información recopilada o plantillas disponibles.

CR2.3 Los datos de cada contrato o documento notarial en particular se verifican, comprobando el cumplimiento y la exactitud de los requisitos contractuales y legales, requiriendo, en su caso, aquellos que sean necesarios.

CR2.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, actuando con absoluta discreción.

RP3: Mantener actualizada la información jurídica requerida por la actividad buscando, filtrando y recopilando la legislación y jurisprudencia relacionada con la actividad, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos.

CR3.1 Las fuentes o bases de datos jurídicas se identifican, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.

CR3.2 La aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones de demandas u otra información requerida se detecta consultando habitualmente a través de los medios convencionales o informáticos los Boletines Oficiales correspondientes –UE, Estado, Comunidad Autónoma u otros–, bases de datos jurídicas u otras fuentes, e informando de las novedades encontradas.

CR3.3 La información encontrada se archiva en los soportes y formatos establecidos para su posterior recuperación y comunicación a los departamentos correspondientes.

RP4: Preparar y presentar la documentación requerida por los Organismos Públicos en tiempo y forma, según los distintos procedimientos administrativos civiles o judiciales, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices definidas.

CR4.1 La información disponible para la elaboración de los distintos tipos de documentación administrativa o judicial, se recopila en tiempo y forma, asegurando su adecuación a los objetivos del documento.

CR4.2 Los plazos de formulación y presentación de la documentación administrativa, civil o judicial, se vigilan ajustándose a lo dispuesto por la legislación, e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

CR4.3 Las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las diferentes obligaciones con las Administraciones Públicas se preparan con antelación al vencimiento para su presentación al organismo correspondiente.

CR4.4 La certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática se solicita con la debida antelación, adoptando las medidas de seguridad recomendadas.

CR4.5 La presentación física o telemática de los documentos se realiza conforme a lo establecido –notificación, alegación, recurso, interposición de determinadas demandas u otros– en cuanto a lugar, fecha, medio y forma, asegurando lo exigido en cada caso y la justificación de la presentación correspondiente.

CR4.6 Las notificaciones o requerimientos de la Administración Pública ante errores de forma en las tramitaciones de la documentación presentada se subsanan con autonomía y en el plazo previsto, informando al responsable.

RP5: Organizar y controlar la documentación necesaria para participar en los diferentes procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de la convocatoria y la normativa de aplicación.

CR5.1 La información y legislación sobre los contratos públicos o subvenciones relativa a convocatorias, pliegos de condiciones y prescripciones administrativas, resultados de las aperturas de plicas, adjudicación y formalización del contrato, y cualquiera de interés para la entidad, se recaban a través de los diferentes canales de información utilizando las fuentes públicas.

CR5.2 La documentación objeto del concurso público o subvención se prepara conforme a lo establecido en el pliego de condiciones de la convocatoria para su inclusión en el expediente.

CR5.3 La documentación exigida en las bases de la convocatoria de contratación pública –escritura de poderes, avales y otros– se organiza para su presentación en tiempo y forma.

CR5.4 Los expedientes a presentar en el proceso de contratación pública se comprueban que están organizados, completos, listos para su entrega en forma



y, acordes con los plazos de formulación y presentación dispuestos en las bases de la convocatoria.

RP6: Custodiar los diferentes documentos y expedientes relacionados con las Administraciones Públicas y del ámbito empresarial privado, garantizando su conservación e integridad.

CR6.1 Las escrituras, libros de la sociedad, contratos y demás documentos jurídicos o mercantiles se organizan en archivos específicos de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente.

CR6.2 Los comprobantes, formularios y modelos tramitados y/o liquidados, y demás documentos, se conservan durante el tiempo legalmente establecido en cada caso.

CR6.3 Las resoluciones a cada expediente administrativo se registran de manera fehaciente, incidiendo en la fecha de entrada si así se requiere.

CR6.4 Los documentos cuyo ciclo de vida ha finalizado y no procede su transmisión al archivo histórico se destruyen de acuerdo con la normativa vigente y a través de los medios disponibles.

CR6.5 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información custodiada se respetan de forma rigurosa.

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Redes–local, Internet, intranet–. Equipos informáticos y materiales de oficina, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, antivirus, cortafuegos. Registros de entrada/salida convencionales y telemáticos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáneres, máquinas destructoras de documentos. Mobiliario y consumibles de oficina. Plantillas de documentos contractuales y/o notariales.

#### **Productos y resultados**

Documentación e información general sobre aspectos referentes a la vida societaria –requisitos, plazos y otros–, debidamente preparada, organizada y vigilada. Documentación elaborada y/o cumplimentada libre de inexactitudes y errores, y organizadamente presentada en los plazos previstos. Información jurídica archivada y actualizada. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización, en especial referidas a protección de datos y confidencialidad de la información. Documentación presentada y transmitida a los diferentes Registros Oficiales –Mercantil, Civil, Oficial de contratistas, Oficial de contratos, y otros aplicables–, registros de las diferentes Administraciones e Instituciones Públicas, ventanilla única, ventanilla electrónica, otros. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Respeto del medio ambiente.

#### **Información utilizada o generada**

Legislación de referencia –europea, estatal, autonómica y local– en los ámbitos civil, mercantil y administrativo. En particular: Plan General de Contabilidad, normativa de sociedades y organizaciones sin ánimo de lucro, del régimen jurídico y de la contratación de las Administraciones Públicas, y de los procedimientos ante las mismas. Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente. Información relacionada con el ámbito de actuación publicada en las redes. Información obtenida de los diferentes registros oficiales de las Administraciones Públicas. Información relativa a actualizaciones legislativas, concursos, subastas, cláusulas administrativas generales y particulares, u otra, de publicaciones diversas –Diario Oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas Administraciones Públicas, revistas especializadas, boletines

estadísticos, u otras-. Bases de datos documentales jurídicas. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales, u otros. Libro de inventarios y cuentas anuales. Libro Diario. Libro de actas para cada uno de los órganos sociales. Libro Registro de acciones nominativas. Libro Registro de Socios.

## Unidad de competencia 5

**Denominación:** Efectuar las actividades de apoyo de recursos humanos.

**Nivel:** 2.

**Código:** UC0980\_2.

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Actualizar la información y la documentación derivada de los procesos y actividades del área de recursos humanos –selección, comunicación interna, formación, desarrollo, compensación y beneficios–, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos del área de recursos humanos.

CR1.1 La información de las bases de datos se actualiza según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios de clasificación y archivo previamente establecidos.

CR1.2 La información disponible en las bases de datos se filtra, según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios previamente establecidos por el superior jerárquico y generando los informes que procedan.

CR1.3 La información de interés general para los empleados, en los canales de comunicación interna –tabloneros de anuncios, mostradores, estanterías, otros– se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

CR1.5 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente de los interesados de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR1.6 Los informes cuantitativos derivados de la documentación relativa a las acciones formativas se actualizan a partir de los datos introducidos en la aplicación informática según los procedimientos, formas y plazos establecidos.

CR1.7 Los listados del plan de carrera o sucesión se actualizan registrando a los nominados el cumplimiento de las acciones formativas que llevan a cabo, aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad y accesibilidad.

CR1.8 La documentación recopilada en las acciones formativas junto con los informes cuantitativos se adjuntan al expediente administrativo –documental e informático– de cada uno de los participantes en tiempo y forma y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR1.9 En el puesto de trabajo se mantiene una posición y organización de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

RP2: Preparar los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión eficaz.

CR2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se realiza mediante la disposición de materiales, documentos e impresos u otros, difundiendo los anuncios internos y convocando a los candidatos.

CR2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas, al departamento implicado a través de los medios documentales o informáticos disponibles mediante el procedimiento establecido.

CR2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se realiza siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos, teniendo en cuenta las fechas, agenda, lugares y condiciones de las mismas.

CR2.4 Las acciones diarias se preparan con la antelación suficiente, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades a las que apoya.

CR2.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP3: Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación profesional del personal, aplicando la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad y, utilizando las aplicaciones informáticas para mantener vigente la información a los empleados, departamentos y organismos correspondientes.

CR3.1 La documentación necesaria para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica con tiempo y forma suficientes, a través de los canales de comunicación habituales.

CR3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos pertinentes en soporte documental y de acuerdo con el procedimiento establecido manteniéndolo vigente en todo momento.

CR3.3 El formulario de alta y, si procede, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, ante el órgano competente.

CR3.4 El contrato de trabajo, de uso habitual en la organización para el alta del nuevo empleado y, el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan a través de los medios informáticos disponibles según la información facilitada.

CR3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la entidad y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos adjuntando copia al expediente y, copia básica a los representantes legales si procede.

CR3.6 El contrato de trabajo se comunica a los Servicios Públicos de Empleo en tiempo y forma establecidos.

CR3.7 En la elaboración de las prórrogas o renovaciones de las distintas situaciones laborales de los empleados, se comprueba que estén presentes los informes de las valoraciones de los responsables.

CR3.8 La fecha para el cobro de la liquidación y devolución de los bienes de la organización se notifica por escrito al empleado que causa baja, a través de los canales habituales, en el tiempo y forma establecidos siguiendo las instrucciones competentes.

CR3.9 Las modificaciones de los datos personales y profesionales relativas a los empleados –matrimonio, hijos, datos bancarios, domicilio, titulaciones, otros–, se registran en los archivos y expedientes correspondientes según los procedimientos y soportes convencionales o informáticos establecidos.

CR3.10 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP4: Realizar las operaciones y gestiones administrativas para la confección y formalización del pago de retribuciones, compensaciones y beneficios sociales, utilizando aplicaciones informáticas de gestión retributiva, y siguiendo las instrucciones previamente establecidas para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal.

CR4.1 Las tablas, baremos y referencias aplicables para el cálculo de las retribuciones –IRPF, cotizaciones a la Seguridad Social según nivel retributivo, convenio colectivo y otros–, se actualizan periódicamente con los medios informáticos a su disposición, según la legislación vigente y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales –matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación– u otras, se registran en la aplicación informática correspondiente, comprobando que están debidamente autorizados y de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente, periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, necesarias para el cálculo de las retribuciones –horas trabajadas, horas extras, festivos trabajados, guardias, incapacidad temporal, ausencias y sus justificantes, retrasos, cumplimiento de objetivos, vehículo, asistencia sanitaria complementaria, otros–, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por el superior jerárquico.

CR4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático correspondiente, se envía a la entidad financiera colaboradora, a través de los medios electrónicos habituales, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y visto bueno correspondiente.

CR4.6 Los documentos formalizados de cotización a la seguridad social e ingresos a cuenta de las retenciones del IRPF se envían, a través de la entidad financiera colaboradora o directamente al organismo competente, mediante los soportes documentales e informáticos adecuados, en tiempo y forma, de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente.

CR4.7 Los justificantes de las retribuciones se distribuyen a los interesados en los formatos, tiempos y por los canales –físicos o electrónicos– establecidos.

CR4.8 La información fiscal necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de los interesados se envía en tiempo y forma, mediante el procedimiento establecido.

CR4.9 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

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

CR5.1 La información generada por los procedimientos de seguridad y el seguimiento de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares y otros, se recopila a través de los registros empleados en los diferentes procedimientos de control, con la periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

CR5.3 Los informes se elaboran por medio de las aplicaciones informáticas adecuadas, a partir de los datos procesados, adjuntándolos al expediente administrativo –documental e informático– de cada empleado.

CR5.4 La información se entrega a los superiores según los procedimientos, formas y plazos establecidos y, observando las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR5.5 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de comunicación. Programas de gestión de personal. Nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso.

### Productos y resultados

Actualización de las aplicaciones de gestión de aplicación de convenios colectivos. Cumplimiento de aquellos modelos más habituales en el proceso de contratación y retribución del personal de la empresa. Informes recopilatorios del control de asistencia del personal de la empresa. Información actualizada del personal de la empresa. Apoyo en la gestión de la declaración–liquidación de retenciones a cuenta del IRPF y de las cotizaciones en la Seguridad Social. Apoyo logístico en la gestión de cursos para la formación, reciclaje y promoción del personal. Apoyo logístico en el control de los procedimientos de formación. Comunicación efectiva en el trabajo.

### Información utilizada o generada

Convenios Colectivos. Extractos sobre la normativa laboral, fiscal, y de la Seguridad Social. Formularios oficiales fiscales, laborales y seguros. Bases de datos de personal. Internet y las páginas web de la administración pública competente. Procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Manuales de procedimientos en el ámbito laboral. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normas de calidad y de prevención de riesgos laborales.

## Unidad de competencia 6

**Denominación:** Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

**Nivel:** 2.

**Código:** UC0979\_2

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno, informando en caso contrario al responsable del equipo de trabajo.

CR1.2 Los documentos de pago –cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos– se cumplimentan en sus diferentes modalidades con precisión, según la orden de pago recibida.

CR1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta al documento que lo generó según el procedimiento establecido.

CR1.4 Los documentos de cobro o pago –talón, transferencia u otros– se comprueban con la documentación soporte de las transacciones –facturas, nóminas, otros–, verificando que los datos e importes son los precisos.

CR1.5 Los importes que figuran en los documentos de cobro o pago se revisan comprobando la exactitud de los cálculos.

CR1.6 Las normas internas de seguridad y confidencialidad establecidas se aplican durante todo el proceso garantizando la integridad de las operaciones.

RP2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro–pago ante terceros respetando los plazos.

CR2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se comprueban que cumplen con los requisitos exigidos completándose, en su caso, de acuerdo con los mismos.

CR2.2 La documentación de cobros y/o pagos se entrega en la institución financiera en los plazos establecidos recogiendo los justificantes pertinentes.

CR2.3 Las liquidaciones fiscales o laborales se presentan en forma y plazo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente.

CR2.4 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se archivan o se entregan a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.

RP3: Realizar pagos y cobros a través de caja, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas, a fin de liquidar las operaciones.

CR3.1 La apertura de caja se efectúa reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido.

CR3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos.

CR3.3 La información y datos de los documentos de cobro se procesan de acuerdo con el manual de control interno, y a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.

CR3.4 Los documentos de pago recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes con la documentación soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento antes de su liquidación.

CR3.5 Los pagos y cobros realizados se registran en el libro de caja, indicando la fecha, el importe, el documento soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.

CR3.6 Las necesidades de efectivo se detectan en el momento que se producen, comunicándose en su caso la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno, al superior o responsable.

CR3.7 Las operaciones de tesorería se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido, para controlar el nivel de liquidez disponible.

CR4.1 El recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se realiza, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se remiten al responsable de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR4.3 El resultado del arqueo se coteja con los apuntes registrados en el libro de caja, verificando su concordancia.

CR4.4 Las anomalías –documentales, de cálculo, u otras– detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CR4.5 El procedimiento de arqueo se efectúa en todo momento de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron, informando de las incidencias observadas, siguiendo los procedimientos establecidos, con el fin de conciliar las diferencias.

CR5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se puntúan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos –importes, identificación u otros– no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias al responsable.

CR5.3 En las anotaciones de los extractos y/o de los registros contables, se comprueba la existencia de la documentación soporte, comunicándose al responsable, en otro caso, las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.4 La documentación que no tenga reflejo en los extractos de la entidad financiera se detecta a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, comunicándose al responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR5.5 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida, y de acuerdo con los principios de responsabilidad y confidencialidad.

## Contexto profesional

### Medios de producción

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

### Productos y resultados

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, empleados, entidades financieras. Facturas. Cheques. Letras de Cambio. Efectos Comerciales. Cobros en efectivo, con tarjeta de crédito, de débito, cobro mediante teléfonos móviles, por Internet, por correo electrónico. Apertura de cuentas corrientes. Transferencias. Domiciliaciones bancarias. Pago de operaciones de compra. Documentación e información correctamente registrada, archivada, codificada y de acceso restringido, tramitada a otros departamentos. Bases de datos actualizadas. Movimientos de pagos, cobros, ingresos, gastos actualizados en la hoja de cálculo o libro registro. Arqueo de

Caja. Documentos conciliados con las entidades financieras. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales. Control de calidad del trabajo realizado. Liquidaciones de IVA.

### Información utilizada o generada

Organigrama de la empresa. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Legislación mercantil. Legislación financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de clientes y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.

**Código:** MF0982\_3.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0982\_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

**Duración:** 80 horas.

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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



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

C2: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE2.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE2.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de comunicación oral, en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

– Detectar las interferencias producidas.

– Proponer una alternativa.

CE2.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo –visitas, videoconferencia, otras–, en una determinada organización:

– Observar las debidas normas de cortesía.

– Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente –escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros.

– Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.

– Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

– Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.

– Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.

– Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.

– Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE2.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de situaciones de comunicación profesional tipo:

– Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.

– Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE2.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C3: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE3.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE3.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE3.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE3.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE3.5 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE3.6 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE3.7 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE3.8 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

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

C4: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información –interna y externa–, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE4.1 Identificar los instrumentos internos –publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras– y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización –buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, otras.

CE4.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE4.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional o el objetivo de los mismos:

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

CE4.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE4.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE4.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE4.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

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

C5: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.

CE5.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita –convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros.

CE5.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos –diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros.

CE5.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo –cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE5.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE5.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:

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

CE5.6 Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:

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

CE5.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.

CE5.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Crear nuevos grupos.
- Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.
- Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.
- Buscar contactos en función de diferentes criterios.

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

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

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

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

C7: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE7.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros.

CE7.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE7.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE7.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas –consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras.

CE7.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE7.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

- La empresa y su organización.
  - Concepto y fines de la empresa.
  - Elementos de la empresa –tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos.
  - Las funciones de la empresa –dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos.
  - Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales.
- La organización empresarial.
  - La organización de la empresa en la Historia.
  - Principios de organización empresarial.
  - Organización interna de las empresas. Departamentos.
  - La organización informal de la empresa.
  - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos.
  - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.
  - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora.
- La dirección en la empresa.
  - Niveles de mando –alta dirección, media y mandos intermedios u operativos.
  - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
  - Tipos de autoridad –formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo.
  - Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
  - Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire».
  - Dirección por objetivos.
  - Adaptación de la asistencia al sistema de mando.
  - Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico.
- Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
  - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo.
  - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo.
  - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas.
- Funciones del servicio del secretariado.
  - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad.
  - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública.

### 2. El proceso de la comunicación.

- El proceso de la comunicación
  - Elementos del proceso –emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente.
  - Tipos de comunicación –oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa.

- La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores.
- Efectos de la comunicación.
- Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas –percepción y esquemas preconcebidos.
- Decálogo de la comunicación.
- La comunicación en la empresa. Su importancia.
  - Tipos de relaciones: laborales y humanas.
  - Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido.
  - La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
  - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas).

### 3. Comunicaciones presenciales.

- Formas de comunicación oral en la empresa –conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.
- Precisión y claridad en el lenguaje:
  - Realización de preguntas concretas y correctas.
  - Utilización de un vocabulario concreto.
  - Vicios de dicción.
- Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
  - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
  - La empatía.
  - La asertividad.
  - La reformulación.
  - El feed-back –retroalimentación.
  - El carácter.
  - La escucha activa. Técnicas.
- La conducción del diálogo.
  - Cuestiones abiertas y cerradas.
  - Cuestiones alternativas y dirigidas.
  - La realización de entrevistas.
- La comunicación no verbal. Funciones.
  - Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje –tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios–, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos –abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia–, la proxemia –escala de distancias–, la apariencia personal y la acogida.
- La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

### 4. El protocolo social.

- Normas generales de comportamiento: Saber ser –naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol–. Saber estar –cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento–. Saber funcionar –rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación.
- Presentaciones y saludos.
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
- Utilización de técnicas de imagen personal. –Indumentaria, elegancia y movimientos.

## 5. Comunicaciones no presenciales.

- Normas generales.
  - Pautas de realización –concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
  - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
  - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica.
  - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Normas específicas.
  - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
  - Internos –memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa.
  - Externos –anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas.
  - Básicos de la empresa privada –informe, certificado, instancia, denuncia, recurso.
  - Mercantiles –presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, rellenado de libros de registro.
  - De la Administración –informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta.
  - Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
  - La carta: presentación, clases y soportes físicos.
  - La carta comercial. Estructura –Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre–. Tipos –pedido, reclamación, publicitaria.
- La correspondencia: su importancia.
  - Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo –técnicas de mantenimiento.
  - Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío. Archivo.
  - Servicios de correos –lista, apartado de correos, telegrama, burofax.
  - Comunicaciones interiores.
  - Confidencialidad.
- Comunicaciones urgentes:
  - Coste y seguridad.
  - Medios propios y servicios externos.
- El fax. Utilización y formatos de redacción.
- El correo electrónico:
  - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
  - Configuración de la cuenta de correo.
  - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación de correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.



- La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios.
- El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
- La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.
- Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
  - Métodos para la eliminación de la tensión.
  - Estudio objetivo de la solución.
  - Propuesta de una solución.
  - Las cartas de reclamación.
- Legislación vigente sobre protección de datos.
  - La Constitución Española de 1978.
  - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
  - RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

#### 6. Comunicación telefónica.

- Proceso.
- Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
- Prestaciones habituales para las empresas:
  - Agenda.
  - Desvío de llamadas.
  - Re-llamada.
  - Multi-conferencia.
  - Llamada en espera.
  - Buzón de voz o contestador.
  - Emisión de datos e imágenes.
  - Otros.
- Medios y equipos:
  - Individuales.
  - Centralitas.
  - Móviles.
  - Contestadores.
  - Grabadoras.
  - Dictáfonos.
- Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
  - Expresiones adecuadas.
- Realización de llamadas efectivas.
  - Toma de contacto.
  - Desarrollo del diálogo.
  - Cierre de la conversación.
- Recogida y transmisión de mensajes:
  - Toma de notas telefónicas.
  - Alfabeto telefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.
- Filtrado de llamadas.
- Gestión de llamadas simultáneas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

- Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.
- El protocolo telefónico.
- Videoconferencia, FAQ –preguntas de uso frecuente PUF–, foros –de mensajes, de opinión, de discusión–, SMS –servicio de mensajes cortos para móviles–, grupos de noticias –comunicación a través de Internet–:
  - Uso y utilización de los mismos.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

#### 7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos.

- El conflicto como problema en la empresa.
- Funciones del conflicto.
- Causas de los conflictos.
  - Nivel individual.
  - Nivel grupal.
- Tipos de conflictos. En función de:
  - Los contrarios.
  - De su manifestación.
  - De los medios utilizados.
  - De su utilidad.
- Agresividad humana y conflicto.
- Resolución de conflictos.
  - Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento de solución, recapitulación y evaluación posterior.
- Factores determinantes en la resolución de conflictos.
- Relación previa entre las partes.
- Naturaleza del conflicto.
- Características de las partes.
- Estimaciones de éxito.
- Prevención de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos –empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.

#### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0982_3	80	70

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.

**Código:** MF0986\_3.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

### Asociado a la Unidad de Competencia

UC0986\_3 Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

**Duración:** 140 horas.

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.

**Código:** UF0327.

**Duración:** 60 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
- Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
- Determinar las fuentes de información –Internet, archivos, prensa, u otras– donde localizar la información.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.

- Describir el proceso de búsqueda más adecuado para cada tipo de información.
- Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.

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

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales u otros términos análogos.
- Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.
- Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
- Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos.
- Localizar toda la información disponible sobre el asunto propuesto y sus fuentes.
- Analizar, comparar y distinguir la información obtenida de las distintas fuentes aplicando criterios de selección, integración y organización racionales.
- Distinguir los hechos de las opiniones en la información obtenida.
- Sintetizar la información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo los datos más relevantes de cada fuente.
- Guardar la información en los formatos más convenientes para su tratamiento o edición posterior.
- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de las distintas informaciones obtenidas –amplio, exacto y veraz–, validando la información con racionalidad y según el objetivo establecido.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

### 1. Recopilación de la información con procesadores de texto.

- Metodologías de búsqueda de información.
- Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- La recuperación de la información.
  - Manejo de las herramientas de recuperación de la información.
  - Motores de búsqueda generales.
  - Motores de búsqueda especializados.
  - Pasarelas y bibliotecas virtuales.
  - Directorios y catálogos temáticos.
- Selección, discriminación y valoración de la información.
  - Criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
- Búsqueda de documentos.
  - Especificación de una vía de búsqueda.
  - Uso de comodines para especificar parte de un nombre de archivo.
  - Especificación de criterios de búsqueda avanzados.
  - Búsqueda de archivos en base a la información del resumen.
  - Visualización de otra información.
  - Trabajo con múltiples archivos.
- Ética y legalidad.
  - Normas sobre propiedad intelectual.
  - Derechos de autor.
  - Protección de datos.
- Presentación de información con tablas:
  - Creación de una tabla.
  - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
  - Importación, vinculación y exportación de tablas.
  - Edición de una tabla: movimiento entre registros, agregaciones, eliminaciones, búsquedas y reemplazos de datos, copias, cortes y pegados de datos.
  - Relaciones entre las tablas.
  - Los índices.
  - Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
  - Personalización de la vista Hoja de datos: visualización, ocultación, cambio altura de filas y columnas, desplazamiento e inmovilización.
  - Impresión de una hoja de datos.
- Gestión de archivos y bancos de datos:
  - Creación de una base de datos.
  - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
  - Cifrado y descifrado de una base.
  - Conversión de una base de datos.
- Grabación de archivos en distintos formatos:
  - Sólo texto.
  - Enriquecidos.
  - Web.
  - Imágenes.
  - Sonidos.
  - Videos.
- Protección de archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

**2. Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección.**

- Composición del teclado.
  - Mayúsculas.
  - Signos ortográficos.
  - Signos numéricos.
  - Tabuladores.
- La técnica dactilográfica.
  - Línea dominante.
  - Línea inferior.
  - Línea superior.
- Configuración del teclado.
- La transcripción de textos. –Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías.
- Ergonomía postural –posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.
- El dictado. La toma de notas.
  - Volcado de voz y grabaciones.

**3. Tratamiento de la información con procesadores de texto.**

- El aspecto de los caracteres.
  - El tipo de letra.
  - El tamaño de letra.
  - Incorporación de efectos a las letras.
- El aspecto de un párrafo.
  - La alineación.
  - El interlineado.
  - Espacio anterior y posterior.
  - Sangrías en el texto.
  - Trabajo con tabuladores.
  - Trabajo con la regla.
  - Listas numeradas. Cambio de estilo.
  - Viñetas. Cambio de estilo.
  - Partición de palabras.
- Formato del documento.
  - Auto-formato.
  - Autocorrección. Revisión de un documento. El corrector ortográfico y gramatical. El diccionario de sinónimos. Uso de «Contar palabras».
  - Formateo de columnas: creación de columnas, cambio del número de columnas dentro de un documento, inserción de cambios de sección, creación de columnas en cada sección, cambio de anchura de las columnas con la regla, secciones de formatos.
- Aplicación de manuales de estilo:
  - Los estilos: puesta del borde a un párrafo, aplicación de un estilo a un texto, la galería de estilos, la creación de estilos basados en otros estilos y uso de auto-formato en segundo plano.
  - Diseño de una página: notas al final y al pie del documento, formatos avanzados de caracteres, marcadores –inserción y uso–, referencias cruzadas, títulos, índices, incorporación de números de página, cabeceras y creación de páginas opuestas.
  - Tablas de contenido.
  - Tablas de ilustraciones.
  - Mapa del documento.
  - Documentos maestros.
- Edición de textos:
  - Búsqueda y sustitución de textos.
  - Configuración de encabezados y pies de página.
  - Configuración de notas a pie de página en secciones diferentes de texto.

- Procedimientos de trabajo inter-textual.
- Inserción en ediciones de texto de :
  - Tablas.
  - Gráficos.
  - Organigramas.
  - Rótulos.
  - Ecuaciones.
  - Objetos e imágenes.
  - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
  - Gestión de hipervínculos.
- Documentos profesionales:
  - Creación y uso de plantillas, y tareas automatizadas. Uso de un asistente para cartas, creación de un nuevo documento basado en una plantilla, creación de una agenda con el asistente.
  - Modo de trabajo en la modalidad de esquema: aumento y disminución de títulos, visualización de partes específicas del esquema, visualización de niveles de títulos específicos, expansión y contracción de títulos, visualización del texto independiente, traslado de bloques de texto, aplicación de la numeración de esquema, creación de una tabla de contenido.
  - Creación de un informe personalizado: el asistente para informes, creación de un informe (en columnas, tabular o justificado), creación de un autoinforme, cambiar formato predeterminado de un autoinforme, creación de un informe de etiquetas postales, e imprimir un informe.
- Creación de formularios.
  - El asistente para formularios.
  - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado.
  - Creación de formularios que incluye un sub-formulario.
  - Creación de un auto-formulario.
  - Cambio de formato predeterminado de un auto-formulario.
  - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
  - Uso de filtros en formularios: tipos de filtros, creación de filtros avanzados, guardado de un filtro como una consulta, edición y eliminación de un filtro, uso de una consulta existente como filtro.
- Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
  - Combinación de documentos. Técnicas básicas.
  - Creación de una fuente de datos. Introducción de los registros de datos.
  - Trabajo con documentos principales. Inserción de nombre de campo en el documento principal.
  - Personalización de documentos mediante campos.
  - Creación de etiquetas.
  - Asociación de una fuente de datos existente.
- Comparación y control de documentos.
- Impresión de textos:
  - Configuración de la impresora.
  - Inserción de saltos de página.
  - Reducción de la extensión de un documento.
  - Control de impresión.
  - Procedimientos de impresión de textos y archivos.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.



## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos.

**Código:** UF0328.

**Duración:** 40 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, a través de gráficos, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE1.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo como son los rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.

CE1.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis como las matemáticas, predefinidas, anidadas, de pago, lógicas, estadísticas y aritméticas.

CE1.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:

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

CE1.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.

CE1.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionar determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:

- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas Web necesarias.
- Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.
- Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones por medio de los diferentes tipos de gráficos, utilizando el más adecuado en cada momento para realzar la presentación y la información que pretendemos significar.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

## Contenidos

### 1. Organización y operaciones con hojas de cálculo.

- Libro de trabajo y hoja de cálculo.
  - Trabajo con varias hojas en un mismo libro. Incorporación de nueva hoja, desplazamiento de hojas, borrado y cambio de nombre.
- Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.
- Diseño de hojas de cálculo:
  - Formato personalizado de datos.
  - Establecimiento de rangos.
- Fórmulas y funciones:
  - Funciones matemáticas predeterminadas.
  - Introducción de funciones predefinidas complejas.
  - Empleo de funciones lógicas.
  - Referencias absolutas y relativas.
  - Conversión entre tipos de referencia.
- Edición de hojas de cálculo:
  - Introducción de datos.
  - Operadores aritméticos y lógicos.
  - Utilización anidada de fórmulas y funciones –fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras–.
  - Operaciones con hojas de cálculo diferentes.
  - Inmovilización de paneles.
  - Protección de hojas y celdas.
- Instalación personalizada de una hoja de cálculo.
- Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos –plantilla y Web incluidos.
- Impresión de hojas de cálculo:
  - Configuración de la impresora.
  - Control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

### 2. Técnicas de representación gráfica en documentos.

- Representaciones gráficas.
- Elaboración –legibilidad, representatividad, vistosidad.
- Gráficos.
  - Elementos presentes en los gráficos –rangos o series del gráfico, título, leyenda, ejes, líneas de división, escalas, rótulos, fuentes, representación.
  - Reglas para la elaboración de gráficos.
  - Configuración y modificación de los elementos.
  - Tipos de gráficos: de líneas, de áreas, de barras, de columnas o histogramas, polígonos, ojivas, de anillos, de radar, de superficie, de dispersión, burbujas, representación de grafos, sectores o ciclograma, de movimiento, pictogramas o de elementos, de Gantt, plannings, diagrama de flujo o de Pert, u otros a partir de datos convenientemente tabulados.
  - Creación paso a paso de un gráfico. Selección del tipo de gráfico. Selección de los rangos de datos. Cómo agregar una nueva serie de datos al gráfico. Opciones del gráfico. Ubicación del gráfico.
  - Modificación del gráfico. Tipo de gráfico. Datos de origen. Opciones de gráfico. Ubicación. Agregar datos. Agregar línea de tendencia. Vista en 3D.
  - Borrado de un gráfico.

- Integración de gráficos en documentos.
- Elaboración de organigramas, diagramas y mapas:
  - Organigramas. Estructura y barra de herramientas Organigrama. Reglas de elaboración. Trabajar en el organigrama. Tamaño, posición y fondo del organigrama. Tipos de organigramas. Estilos de organigramas.
  - Diagramas: barra de herramientas Diagrama, tipos de diagramas, edición de los diagramas, y del cuadro de diálogo, estilos de diagramas.
- Tablas:
  - Creación de una dispositiva de tabla. Su diseño.
  - Filas y columnas: celdas.
  - Barra de herramientas Tablas y bordes.
  - Introducción de datos en la tabla, movimiento y selección.
  - Edición de la tabla. Cambio de estructura, alto y ancho de filas y columnas, líneas, relleno, texto.
  - Tamaño y posición de la tabla.
  - Inserción de una tabla.
- Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.
- Impresión de gráficos:
  - Configuración de la impresora.
  - Control de impresión y procedimientos de impresión de gráficos y archivos.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas.

**Código:** UF0329.

**Duración:** 40 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4 y RP6.

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo –valorativos, de comunicación o decisión–, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE1.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE1.2 Precisar los distintos tipos de gráficos –histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros– determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE1.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:

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

CE1.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.

CE1.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen –líneas, contornos, color, composición, otros– identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.

CE1.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.

CE1.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:

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

C2: Adaptar cualquier imagen –logotipo, fotografía, dibujo, video, otras– o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

CE2.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.

CE2.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.

CE2.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación o en una página Web.

CE2.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:

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

CE2.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de Internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

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

C3: Mantener actualizadas páginas Web de acuerdo con el diseño y a los contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones informáticas apropiadas.

CE3.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas Web, describiendo sus prestaciones.

CE3.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios Web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.

CE3.3 Describir el proceso de publicación de un sitio Web en un servidor.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio Web creado, y una relación de documentos en formato Web:

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

C4: Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE4.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE4.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE4.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.

CE4.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponible:

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

CE4.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información y, las medidas de prevención.

CE4.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:

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

CE4.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.

CE4.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.

CE4.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

## Contenidos

### 1. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

- Formatos de presentaciones gráficas:
  - Diapositivas.
  - Proyección de videos.
  - Páginas Web.
- Creación de una presentación.
  - Mediante el asistente.
  - Con uno de los modelos incorporados.
  - Con una plantilla.
  - Desde cero.
- Las vistas.
  - Normal.
  - Esquema.
  - Diapositiva.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Zoom.
- Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas.
- Diseño y edición de presentaciones:
  - Efectos y animación de elementos.
  - Velocidad de la transición.
  - Cómo se oculta una diapositiva.
  - Cambio automático de diapositivas.
  - Creación de hipervínculos.
  - Botones de acción.
  - Cambio de secuencia de la diapositiva.
  - Animaciones de texto, imágenes u otros objetos.
  - Trabajos con textos de diseño (Word Art).
  - Inserción de gráficos, objetos e imágenes.
  - Inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.
- Grabación, cierre y carga de una presentación.
- Impresión de una presentación:
  - Notas para el orador.
  - Documentos para los participantes.
  - Diapositivas y esquemas.
- Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución.
- Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido.
  - Creación de una presentación para Internet.
- Integración de presentaciones a la Intranet de la organización.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.

### 2. Edición de objetos multimedia e integración en documentos

- Utilidades y características de los recursos de proyección.
- Video-proyectores.
- Reproducción de sistemas de video y audio.
- Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.

- Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.
- Operaciones de optimización de imágenes:
  - Modificación.
  - Eliminación.
  - Recorte o introducción de detalle.
  - Modificación de efectos –color, iluminación, otros.
  - Modificación de tamaño.
  - Reducción del espacio en memoria.
  - Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías.
- Digitalización de imágenes a través de escáner.
- Grabación básica de audio.
- Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

### 3. Integración de documentos profesionales en la Web

- Creación de una página Web.
  - Creación de una página a partir de un documento.
  - Diseño de la página. Estructura.
- Inserción y eliminación de archivos.
- Inserción de un hipervínculo.
  - Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.
- Cómo se guarda la página Web.
- Organización de sitios Web:
  - Procedimientos de actualización de páginas Web.
  - Funciones básicas de editores HTML, Adobe y de gráficos.
- Procedimientos de protección de datos.
  - Copias de seguridad.
- Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidades formativas	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0327	60	50
Unidad formativa 2 – UF0328	40	30
Unidad formativa 3 – UF0329	40	30

Secuencia:

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

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** Gestión de sistemas de información y archivo.

**Código:** MF0987\_3.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0987\_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

**Duración:** 120 horas.

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** Sistemas de archivo y clasificación de documentos.

**Código:** UF0347.

**Duración:** 30 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 y RP3, en lo relativo a gestión de archivos y clasificación de documentos.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar las técnicas de archivo convencional e informático, utilizando los sistemas de clasificación, codificación y almacenamiento apropiados a la información y documentación que se gestiona.

CE1.1 Valorar, entre los sistemas de clasificación y ordenación de archivos, los más apropiados para los distintos documentos de gestión, considerando ventajas e inconvenientes de los nuevos soportes electrónicos para la optimización de la información y documentación.

CE1.2 Identificar las características propias de los diferentes sistemas de archivo y registro de la información y documentación en la empresa, para su posterior diseño.

CE1.3 Establecer criterios y plazos de transferencia entre los distintos archivos los archivos necesarios para almacenar la información y documentación, de acuerdo con los requisitos establecidos por la empresa, cumpliendo con la legislación vigente.

CE1.4 Mantener actualizado el manual de archivo, enumerando claramente las normas a seguir en cuanto a criterios de clasificación y alfabetización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos por la organización.

CE1.5 Organizar los archivos de gestión en soporte papel, clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CE1.6 Actualizar los archivos de gestión en soporte papel, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CE1.7 Organizar los archivos informáticos, utilizando estructuras de árbol de forma homogénea y dinámica, así como nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.



CE1.8 Generar el índice de archivo, utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.

CE1.9 Modificar los archivos, tanto convencionales como informáticos, sustituyendo algunos contenidos para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CE1.10 Eliminar los archivos obsoletos, en cuanto a contenido y frecuencia de uso, destruyéndolos, cuando así proceda, a través de los medios disponibles, o trasasándolos al archivo histórico, atendiendo a lo especificado en el manual de archivo y la normativa vigente, en relación a la calidad, uso y conservación de los mismos.

CE1.11 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de gestión tipo en soporte papel o informático (facturas, cartas, fichas de clientes o proveedores, medios de pago, otros):

- Identificar las ventajas e inconvenientes del mantenimiento de un sistema de archivo convencional e informático.
- Identificar los sistemas de codificación y clasificación más adecuados al tipo de documento.
- Clasificar y archivar los documentos de manera ordenada y precisa para su localización posterior.
- Establecer criterios de control necesarios para la explotación eficiente del archivo.
- Establecer procedimientos convencionales de recepción, registro, distribución y archivo en función de su naturaleza, nivel de acceso o consulta, grado de confidencialidad y seguridad.

C2: Analizar procedimientos de gestión documental tipo, determinando los elementos intervinientes, garantizando la trazabilidad, vigencia y unicidad de los mismos, utilizando sistemas de representación de flujos, a través de aplicaciones informáticas de gestión documental.

CE2.1 Detectar los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formulario, para cada procedimiento de gestión definido, teniendo en cuenta los flujos de las actividades desarrolladas en las distintas unidades/departamentos (en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras), así como los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.

CE2.2 Relacionar los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.

CE2.3 Adaptar o generar en su caso, el índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.

CE2.4 Actualizar y generar si procede, la representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.

CE2.5 Codificar los documentos (actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros), asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia, y siguiendo los procedimientos establecidos.

CE2.6 Asignar la codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión (emisores o receptores), de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.

CE2.7 Supervisar el funcionamiento del sistema con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades que

componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CE2.8 Identificar las actuaciones a optimizar en el sistema de gestión documental, proponiendo las posibles mejoras en los procesos, asegurando la permanencia íntegra de sus contenidos y cumpliendo con la normativa vigente en materia de protección de datos.

CE2.9 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, sobre procesos y flujos de gestión documental, mediante la aplicación de bases de datos relacionales:

- Describir el proceso de gestión documental identificando las distintas actividades, los documentos asociados y los agentes implicados en su tramitación.
- Representar mediante un diagrama de flujo el proceso descrito.
- Aplicar un índice referenciado a los distintos tipos de documentos y formularios propuestos.
- Determinar el tipo de codificación de documentos, formularios e intervinientes en un proceso tipo.
- Explicar las distintas fases correspondientes a procesos tipo de intercambio de información, a partir de flujogramas tipo.

## Contenidos

### 1. El Archivo. Concepto y finalidad

- Clases de archivos.
  - Por su ubicación: centralizado, descentralizado o mixto.
  - Por su contenido: público o privado.
  - Por la frecuencia de su utilización: activo o de gestión, semiactivo o definitivo.
  - Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico.
- Sistemas de registro y clasificación de documentos.
  - Alfabético.
  - Numérico.
  - Alfanumérico.
  - Temático.
  - Geográfico.
  - Cronológico.
  - Otros.
- Mantenimiento del archivo físico.
  - Recursos materiales.
  - Infraestructura de archivo.
- Mantenimiento del archivo informático.
  - Métodos.
  - Unidades de conservación.
- Planificación de un archivo de gestión de la documentación.
  - Análisis de la estructura de la organización y el tipo de actividad, para fijar la estructura de archivo más adecuada.
  - Determinación de contenidos y tipo de documentos a archivar.
  - Sistemas de registro y codificación a implantar.
  - Clasificación de documentos y niveles de acceso y restricciones del personal.
  - Definición de las formas de acceso al archivo.
  - Normas de conservación de documentación obsoleta o histórica: destrucción, archivo definitivo...
  - Elaboración el Manual de Archivo, atendiendo a la normativa vigente, en relación con la calidad, uso y conservación de archivos.

- Comunicación a los empleados los procedimientos de acceso.
- Los Flujogramas en la representación de procedimientos y procesos.
  - Concepto.
  - Características, tipos, simbología, diseño y elaboración.

## 2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina.

- Análisis de sistemas operativos.
  - Evolución, clasificación y funciones.
- Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones.
  - Controladores, parches y periféricos.
- Gestión del sistema operativo.
  - Gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.
- Gestión del sistema de archivos.
  - Elementos, funciones y búsquedas.
- Exploración o navegación.
  - Barra de menú.
  - Barra principal.
  - Barra de dirección.
  - Panel Lateral.
  - Panel de visualización.
  - Barra de estado.
- Grabación, modificación e intercambio de información.
  - Documentos estáticos y dinámicos.
  - Vinculación e incrustación de información
- Herramientas.
  - Compresión y descompresión.
  - Multimedia.
- Procedimientos para usar y compartir recursos.
  - Configuración de grupos de trabajo.
  - Protocolos de comunicación.
  - Servicios básicos de red.
- Optimización de los sistemas.
  - Entorno gráfico y accesibilidad.
- Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas.
  - Catálogo de incidencias.
  - Reproducción de incidencias y soluciones.
- Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información.
  - Copias de seguridad y mecanismos alternativos.
  - Programas maliciosos.
- Normativa legal aplicable.
  - Propiedad intelectual.
  - Ley Orgánica de Protección de Datos.
  - Código de Comercio.

## 3. Implantación y transición de sistemas de gestión electrónica de la documentación.

- Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.
  - Determinación de los elementos que intervienen en un sistema informatizado de gestión documental.
- Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales.
  - Desde el punto de vista de la seguridad.
  - Desde la óptica del uso racional de los recursos.
  - Desde el punto de vista económico.

- Definición del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.
  - Flujo Paralelo.
  - Flujo Secuencial.
  - Flujo Convergente.
  - Flujo Iterativo.
- Diseño del sistema de clasificación general para toda la documentación.
  - Determinación de los períodos de vigencia, atendiendo a los preceptos legales.
  - Codificación de documentos.
  - Normalización de los sistemas de ordenación y clasificación: Manual de Archivo y clasificación de documentos.
  - Valoración de los documentos a conservar en soporte papel, de acuerdo con la normativa legal.
  - Establecimiento de niveles de seguridad (backup u otros medios), y de acceso a cada documento.
  - Instrucciones para seguimiento, conservación, almacenamiento, duración del archivo, expurgo y control de documentos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Enfoques y Sistemas de Calidad en la gestión de la documentación.
  - UNE-ISO 15489.
  - Modelo EFQM de Excelencia.
  - Otras Normas.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos.

**Código:** UF0348.

**Duración:** 90 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP2, RP3, RP4, RP5, RP6 y RP7, en relación con los sistemas informáticos y bases de datos de gestión de la información.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Resolver los problemas e incidencias básicas del equipo informático a nivel de usuario consiguiendo un grado de funcionamiento adecuado.

CE1.1 Comprobar el funcionamiento del equipo, verificando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CE1.2 Optimizar los recursos disponibles, utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CE1.3 Actualizar las versiones de las aplicaciones informáticas, de acuerdo con las necesidades del hardware, utilizando los procedimientos de instalación y desinstalación pertinentes, e incorporando programas y aplicaciones que agilicen el desarrollo de la actividad de la organización, si procede y lo autorizan las normas de seguridad informática.

CE1.4 Resolver el funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas, como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la solución de la anomalía.

CE1.5 Garantizar la conservación y optimización de soportes, utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CE1.6 Asegurar la disponibilidad de consumibles, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando la posibilidad de su almacenamiento, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y garantizando la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación

CE1.7 En un caso práctico convenientemente caracterizado, sobre un sistema en red de área local del que se dispone de la documentación básica correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión de oficinas ya instaladas:

- Identificar mediante un examen del sistema: Los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.
- Identificar el material consumible necesario y su disponibilidad en el mercado.

C2: Diseñar bases de datos relacionales básicas y no complejas, de acuerdo con objetivos de gestión diarios, determinando los diferentes archivos de almacenamiento y recuperación de la información junto con las relaciones más adecuadas al tipo de información que contienen.

CE2.1 Identificar el contenido y el objetivo de la base de datos, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CE2.2 Diseñar las bases de datos, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CE2.3 Organizar la estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CE2.4 Relacionar las tablas, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CE2.5 Determinar las propiedades de cada campo, seleccionando aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CE2.6 Proteger el contenido de las bases de datos, limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas, respetando el manual de archivo y de acuerdo con la normativa vigente en relación con la protección de datos.

CE2.7 Verificar el funcionamiento de la base de datos, realizando consultas, búsquedas y comprobando la exactitud de los datos.

CE2.8 Proteger la información contenida en la base de datos, realizando copias de seguridad periódicamente.

CE2.9 Ante un supuesto convenientemente caracterizado, de tareas de gestión administrativa diaria:

- Identificar los principales procesos de gestión de información que se quieren resolver.
- Determinar el tipo de información que se va a manejar asignándole la codificación y las propiedades precisas para su adecuado procesamiento posterior.
- Agrupar la información en tablas de forma homogénea identificándolas convenientemente y evitando la existencia de información redundante.
- Relacionar la información de las distintas tablas estableciendo el diseño de las relaciones mediante organigramas.
- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros evitando duplicidades o información no relacionada.

C3: Analizar las utilidades de las aplicaciones informáticas de gestión de bases de datos determinando los formatos más adecuados para la introducción, recuperación y

presentación de la información con rapidez y precisión, y de acuerdo con protocolos de organizaciones tipo.

CE3.1 Introducir la información en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CE3.2 Diseñar las consultas, siguiendo las instrucciones recibidas, eligiendo entre los distintos tipos de acción –que permiten borrar registros, actualizar datos u otros, de forma automática– o de selección –que permiten trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto–, en función del resultado buscado.

CE3.3 Realizar las consultas seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de búsqueda y/u operadores lógicos y/o de comparación, y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CE3.4 Utilizar los formularios creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise en cada momento y seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información.

CE3.5 Completar los formularios incluyendo tablas independientes, mediante la unión de tablas o como subinformes.

CE3.6 Determinar los campos de las tablas y consultas necesarios, según las instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CE3.7 Comprobar que los resultados obtenidos en las búsquedas realizadas se ajustan a las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y, en su caso, realizando las modificaciones que procedan.

CE3.8 Archivar la consulta y/o formulario para futuras utilizaciones, eligiendo un nombre representativo.

CE3.9 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita construir un formulario acorde con la información a introducir:

- Crear los formularios necesarios para la introducción de datos de manera personalizada o utilizando las herramientas de creación automatizada.
- Modificar formularios enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.
- Vincular o incrustar subformularios, especificando de manera conveniente los campos vinculados, en su caso.
- Verificar el registro de la información de partida en los archivos adecuados a través de los formularios creados comprobando su correcto funcionamiento.

C4: Automatizar operaciones repetitivas sencillas y el acceso a la información en las bases de datos, identificando sus instrucciones de ejecución principales y utilizando con precisión las herramientas informáticas disponibles de creación de macros.

CE4.1 Elegir las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe, según las instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CE4.2 Diseñar la estructura del informe utilizando los controles que se consideran más adecuados a las necesidades del mismo, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CE4.3 Elegir los campos de las tablas y consultas, seleccionando los más relevantes, atendiendo al contenido y resultado buscado en el informe.

CE4.4 Agrupar el contenido de los campos aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE4.5 Comprobar los resultados obtenidos de la automatización, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo, o modificando el aspecto de los controles y mejorando la calidad del servicio.

CE4.6 En supuestos convenientemente caracterizados, de generación de informes:

Seleccionar las tablas y consultas que requiere la información solicitada.

- Diseñar la estructura del informe, buscando la presentación más adecuada.
- Agrupar el contenido de los campos para facilitar su comprensión.
- Verificar los resultados del informe.

C5: Analizar los procedimientos que garantizan la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de gestión informático.

CE5.1 Agrupar las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos (abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras), representándolas a través de un diagrama de flujo, junto con sus condicionantes.

CE5.2 Distinguir los objetos de las bases de datos (macros, botones de comando, otros), asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CE5.3 Crear macros, a partir de su diseño, utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.

CE5.4 Insertar las macros creadas en el objeto de la base de datos, asociándose a algún evento del mismo (al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros), verificando su correcto funcionamiento.

CE5.5 Crear los botones de comandos a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos, facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

CE5.6 Aplicar la legislación vigente en materia de protección de datos al tratamiento de los datos personales.

CE5.7 En supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proporcionan macros creadas y diferentes objetos de una base de datos tipo:

- Asignar las diferentes macros a los controles u objetos identificados más adecuados.
- Determinar el evento apropiado del control para la ejecución de la macro.
- Comprobar la ejecución correcta de la macro al producirse el evento.
- Crear interfaces de usuario, gestionando el acceso a los objetos de las bases de datos de manera fácil, rápida y precisa.

## Contenidos

### 1. Arquitectura y mantenimiento básico de equipos informáticos de oficina.

- Arquitectura básica de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.
  - El hardware o soporte físico: unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.
  - Software o soporte lógico: del sistema, de aplicaciones específicas, otros.
- Utilización de Redes de área local.
  - Concepto de Red de Área Local: (Local Area Network).
  - Tipos de redes: ethernet, inalámbricas, ATM, otras.
- Instalación de componentes físicos de comunicaciones.
  - Líneas de acceso conmutado, dedicado u otras y equipos asociados.

- Procedimientos de mantenimiento preventivo.
  - Documentación.
  - Periodicidad.
  - Reposición de elementos fungibles.
  - Factores de riesgo.
  - Seguridad e Integridad de la información.
  - Documentación de averías.

## 2. Bases de datos relacionales no complejas.

- Concepto de sistema gestor de almacenamiento de datos.
  - Estructura.
  - Diccionario.
  - Administrador.
  - Lenguajes de programación: definición, manipulación y control.
- Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos.
  - Información a incorporar.
  - Estructura de la base de datos.
  - Estructura y nomenclatura de las tablas en función del contenido.
  - Control de redundancia de la información.
  - Determinación de administrador/res responsable/s del sistema.
  - Claves y niveles acceso a usuarios.
  - Restricción de datos: niveles de consulta, actualizaciones, generación de informes.
  - Sistemas y controles de seguridad: pérdida, modificación o destrucción fortuita de datos.

## 3. Búsqueda de la información en las bases de datos.

- Estructura y tipos de una base de datos.
  - Relacionales.
  - Documentales.
- Principales funciones de aplicaciones informáticas de gestión.
  - Funciones de base de datos.
  - Funciones matemáticas.
  - Funciones estadísticas.
  - Funciones de búsqueda y referencia.
  - Funciones de texto.
  - Funciones lógicas.
  - Funciones de información.
- Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo.
  - Ordenación.
  - Filtrado.
  - Validaciones.
  - Formularios.
  - Informes.
  - Subtotales.
  - Consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.
  - Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.
- Comandos. Conceptos generales.
  - Comandos de manipulación y formato: ordenar, filtros, formularios, subtotales,...
  - Para el análisis de datos: auditoría, referencia circular, formato condicional, escenarios, tablas, buscar objetivos, tablas dinámicas,...
  - Comandos de utilidad: buscar, reemplazar, proteger, hipervínculo, validación,...



- Los gráficos. Conceptos generales.
  - Tipos de gráficos.
  - Asistente para gráficos.
  - Personalización.
  - Utilización de eje secundario.
- Sistemas gestores de bases de datos. Definición.
  - Tipos.
  - Funcionalidad.
  - Herramientas.
- Funcionalidades de simplificación de datos.
  - Formatos de presentación de la información: informes y formularios

#### 4. Búsquedas avanzadas de datos.

- Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos: SQL u otros.
- Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.
  - Definición y tipos de formularios, creación y modificación de un formulario, autoformularios, subformularios y ventana de propiedades: emergente o modal.
  - Definición de Informe, secciones de un informe, creación y modificación de informes, autoinformes, introducción de cálculos y totales, subinformes y creación de etiquetas.
  - Introducción de imágenes y gráficos.
- Creación y uso de controles:
  - Concepto y tipos.
  - Controles calculados.
  - Asignación de acciones.
- Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.
  - Modos de visualización: Formulario o Diseño.
  - Impresión de un formulario o informe: Vista Preliminar, Configurar página y Cuadro de diálogo Imprimir.

#### 5. Sistematización de acciones repetitivas en las bases de datos.

- Creación de macros básicas.
  - Concepto y propiedades de macro.
  - Asignación de macros a controles.
  - Creación de una macro con un grupo de macros.
  - Modificación de macros.
- Generación y exportación de documentos HTML u otros.
  - Generación de una página de acceso a datos con Autopágina.
  - Generación de una página de acceso a datos con un Asistente.
  - Importación y exportación de una tabla de un archivo HTML.
- Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.
  - A nivel básico, avanzado y experto.

#### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Unidad formativa 1 – UF0347	30	30
Unidad formativa 2 – UF0348	90	80

Secuencia:

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

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### **MÓDULO FORMATIVO 4**

**Denominación:** Gestión de documentación jurídica y empresarial.

**Código:** MF0988\_3.

**Nivel de cualificación profesional:** 3.

### **Asociado a la Unidad de Competencia**

UC0988\_3. Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

**Duración:** 150 horas.

### **UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** Marco organizativo y normativo de las administraciones públicas y de la Unión Europea.

**Código:** UF0522.

**Duración:** 70 horas.

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

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

C1: Distinguir la organización de las Administraciones Públicas establecidas en la Constitución, así como las instituciones de la Unión Europea, identificando las normas jurídicas aplicables y su publicación.

CE1.1 Identificar los poderes establecidos en la Constitución y describir la función asignada a cada uno de ellos.

CE1.2 Precisar los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos, describiendo sus funciones conforme a su legislación específica.

CE1.3 Enumerar y clasificar los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de una Administración Autonómica.

CE1.4 Precisar los principales órganos de gobierno de una Administración local y sus funciones.

CE1.5 Describir la estructura y función básica de las principales instituciones de la Unión Europea.

CE1.6 A partir de informaciones o noticias de prensa actuales, referidas a asuntos de la organización de las distintas Administraciones Públicas, o de la Unión Europea:

- Identificar los órganos de gobierno relacionados en los mismos, estableciendo el poder y Administración a la que pertenecen.
- Describir las funciones o competencias implicadas de los órganos identificados poniéndolas en relación con la normativa aplicable.
- Describir de forma correcta, en su caso, las relaciones entre ellos, y el resto de Administraciones.

CE1.7 Enumerar y describir las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

CE1.8 Precisar las características de las distintas normas jurídicas, así como las de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.

CE1.9 Precisar distintas fuentes o bases de datos de documentación jurídica en Internet.

CE1.10 En casos prácticos suficientemente caracterizados, y con la utilización de distintas fuentes de legislación y jurisprudencia –Boletines Oficiales, bases de datos especializadas en Internet, otras:

- Identificar la estructura de los Boletines Oficiales y la Administración responsable de su publicación.
- Identificar la fuente documental apropiada al caso propuesto.
- Distinguir las leyes de las normas que las desarrollan identificando los órganos responsables de su aprobación.

C2: Aplicar la normativa de los procedimientos administrativo y contencioso-administrativo, en la cumplimentación, redacción y presentación de documentos e impresos oficiales tipo de los Organismos y Administraciones Públicas, de acuerdo con la naturaleza de la información a expresar.

CE2.1 Explicar el concepto de acto administrativo.

CE2.2 Describir las distintas fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

CE2.3 Explicar el sentido del silencio administrativo y la obligatoriedad que tiene la administración de contestar.

CE2.4 Enumerar las características, requisitos legales y formato de los documentos oficiales más usuales generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo:

- Instancia.
- Oficio.
- Certificados.
- Reclamaciones.
- Recursos administrativos ordinarios y extraordinarios: De alzada, de reposición y de revisión.
- Recursos contencioso-administrativos.

CE2.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, de solicitud, comunicación o escrito ante la administración:

- Buscar en Internet modelos de las comunicaciones propuestas identificando sus características.
- Identificar la documentación a emplear, las consecuencias de la falta de respuesta de la administración –silencio administrativo, solicitud de certificado de actos presuntos–, órgano de interposición, plazos de la solicitud, u otros aspectos relevantes.
- Complimentar los impresos, modelos o documentación tipo con exactitud de acuerdo con los datos e información disponible, y los requisitos legales establecidos.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración:

- Derecho a obtener copia sellada del original entregado, como prueba de su presentación.
- Derecho a la obtención de recibo acreditativo de la fecha de presentación de un documento en particular.
- Derecho a la devolución de documentos originales, salvo cuando éstos sean necesarios en el curso de un procedimiento administrativo en particular y a que se realicen copias compulsadas, cuando no sea estrictamente necesaria la entrega del original.
- Derecho de acceso a los registros públicos.

CE2.7 Describir las características de la firma electrónica, normativa estatal y de la Unión Europea, y sus efectos jurídicos, así como del proceso para su obtención.

## Contenidos

### 1. La organización de las Administraciones Públicas.

- La Constitución española: estructura y contenidos.
- División de poderes:
  - Poder ejecutivo.
  - Poder legislativo.
  - Poder judicial.
- La Administración del Estado:
  - El Gobierno: composición, organización y funciones.
  - La Administración General del Estado: Órganos centrales, territoriales y colegiados. Organismos públicos.
- La Administración Autonómica:
  - Competencias de las Comunidades Autónomas.
  - Organización autonómica.
  - Relaciones de las Comunidades Autónomas con el Estado.
- La Administración Local:
  - Clases de entidades locales.
  - Regulación de la Administración local.
  - Competencias de las entidades locales.
- Fuentes del Derecho:
  - La ley.
  - La costumbre.
  - Los principios generales del Derecho.
- Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación.
- El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos.
- Bases de datos de documentación jurídica en Internet.

### 2. Marco organizativo y normativo de la Unión Europea.

- La Unión Europea:
  - Principios.
  - Proceso de integración comunitario. España en la UE.
- Instituciones y Órganos comunitarios:
  - Parlamento Europeo.
  - Consejo de la Unión Europea.
  - Comisión Europea.
  - Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.
  - Tribunal de Cuentas Europeo.
  - Defensor del Pueblo Europeo.
  - Supervisor Europeo de Protección de Datos.
- Ordenamiento jurídico comunitario:

- Derecho Originario: Características. Revisiones. Reformas.
- Derecho Institucional (Derivado): Reglamento. Directiva. Decisión. Dictamen. Recomendación.
- Otros procedimientos de formación de normas.
- Aplicabilidad directa. Primacía del Derecho Comunitario.
- Diario Oficial de la Unión Europea.

### 3. Actuación ante las Administraciones Públicas.

- El acto administrativo:
  - Concepto.
  - Forma.
  - Elementos.
  - Clases.
  - Actos administrativos nulos y actos administrativos anulables.
  - Privilegios administrativos: Presunción de validez, no suspensión, ejecución forzosa.
  - La comunicación del acto administrativo.
- Procedimiento administrativo:
  - Características.
  - Etapas: Iniciación, Ordenación, Instrucción y Terminación.
  - La respuesta de la Administración. El silencio administrativo.
- El recurso administrativo:
  - Derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.
  - Concepto y cuestiones básicas de los recursos.
  - Clases de recursos.
  - Requisitos para la presentación de un recurso administrativo.
  - Escritos.
- El proceso contencioso administrativo:
  - Actos que ponen fin a la vía administrativa.
  - Concepto y plazos.
  - Escritos.
  - Organismos que integran la jurisdicción contencioso-administrativa.
- Documentos de las fases del procedimiento administrativo y recursos:
  - Tipos.
  - Características.
  - Requisitos legales.
  - Formato.
  - Búsqueda de modelos.
  - Complimentación.
- La firma electrónica:
  - Proceso de obtención.
  - Características.
  - Normativa.

### UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** Gestión de la documentación de constitución y contratación de la empresa.

**Código:** UF0523.

**Duración:** 80 horas.

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP5 y RP6.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1 Analizar los documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento legal de las distintas organizaciones, teniendo en cuenta la normativa civil y mercantil vigente.

CE1.1 Identificar las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa: Empresario individual y Sociedades –Sociedad Anónima, Sociedad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad Laboral u otras.

CE1.2 Describir el proceso de constitución de una sociedad mercantil indicando la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.

CE1.3 Definir las características, estructura, lenguaje y estilo de redacción de las actas de la sociedad, respetando las normas que rigen para su elaboración:

- Actas de reuniones.
- Actas del Consejo de Administración.
- Actas de la Junta de Accionistas.

CE1.4 Precisar las funciones de los notarios, y la estructura y características de los documentos notariales habituales en el ámbito de los negocios.

CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas escrituras relativas a la vida societaria –escritura de constitución, nombramiento de cargos, ampliación o disminución de capital, cambio de objeto social o de sede social, y otras:

- Distinguir las características y los aspectos más significativos relativos a los documentos aportados: Requisitos, objeto de la escritura, estatutos sociales –denominación, objeto social, domicilio, administradores, y otros–, protocolo del notario, inscripción en el registro correspondiente, tipo de copia –autorizada, segunda copia, y otras.
- Analizar los modelos de escrituras aportadas identificando los errores existentes y, en su caso, corrigiéndolos de acuerdo con la legislación mercantil aplicable.
- Elaborar las escrituras correspondientes a partir de los datos aportados modificando los modelos de escritura aportados.
- Analizar la importancia de la actuación de los notarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.

CE1.6 Identificar los elementos económicos de la actividad de una organización tipo determinada y los requisitos a cumplir:

- Concepto económico de empresa y patrimonio.
- Concepto de contabilidad.

CE1.7 Explicar las características y funcionamiento general del método contable de la partida doble.

CE1.8 Describir los procesos y aspectos relevantes de la contabilidad material exigida a los distintos tipos de organizaciones –empresario individual y sociedades:

- Formulación y presentación de cuentas anuales.
- Verificación u obligación de informe de auditoría.
- Depósito de cuentas vía convencional o telemática en el registro correspondiente.

CE1.9 Definir las características y requisitos formales de los libros de la sociedad –libros registros, inventarios, diario, otros.

C2: Distinguir los procesos y procedimientos de contratación pública interpretando la normativa jurídica aplicable a los trámites de preparación y presentación de documentación tipo.

CE2.1 Identificar las fuentes de información y publicidad sobre los concursos públicos.

CE2.2 Distinguir las características de los distintos tipos de contratos administrativos.

CE2.3 Interpretar la legislación relacionada con los procesos de adjudicación de contratos públicos: Los concursos.

CE2.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir las labores de coordinación y planificación necesarias para la presentación de proposiciones a un determinado concurso público:

- Tiempo: Fechas de inicio, desarrollo, revisión y entrega del pliego.
- Recursos humanos necesarios para la elaboración del pliego.
- Documentos anexos a presentar: –escrituras, documentos bancarios, fotocopias de los documentos TC1 y TC2 de liquidación de cuotas a la Seguridad Social relativas al personal que la propia empresa tiene destinado en cada uno de los centros y servicios objeto del concurso, certificaciones relativas a estar al corriente de los pagos correspondientes a las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y cualquier otra documentación que se estime necesaria.
- Garantías y resguardos tipo según el tipo de contrato a adjudicar propuesto.
- Requisitos a cumplir en cuanto a presupuesto, precio y revisión.

CE2.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Describir el modo de presentación física de la documentación requerida por el pliego de condiciones de un concurso en particular.
- Describir el número de sobres a presentar, sus características y contenidos.
- Especificar el procedimiento de presentación ante el Registro.

C3: Cumplimentar los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial, identificando y aplicando la normativa civil y mercantil vigente.

CE3.1 Identificar las distintas modalidades de contratación y sus características: Compraventa, seguros, servicios, leasing, factoring y otros.

CE3.2 Identificar las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.

CE3.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, de preparación de la documentación de la contratación, comprobar que están presentes:

- Legitimación de las partes contratantes.
- Las obligaciones de las partes.
- El período de vigencia del contrato en cuestión, la fecha de entrega del producto objeto del contrato o de la ejecución de la obra, en su caso o de prestación del servicio.
- Las responsabilidades de las partes en cuanto a cumplimiento del contrato y daños que pudieran ocasionarse.
- Cumplimiento y causas de resolución del contrato.
- El plazo de garantía, según la naturaleza del servicio.
- Los requisitos necesarios para el abono del precio del contrato y los documentos que deben presentarse.

CE3.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, en los que se aportan modelos estándares de contratos e información tipo y clausulados específicos de la contratación:

- Identificar el modelo de contrato conveniente al tipo de información relacionada.
- Aplicar la normativa civil o mercantil correspondiente razonando por qué se aplican unas normas determinadas y se discriminan otras.
- Cumplimentar los modelos de contratos con precisión.

CE3.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de preparación de un contrato de seguro:

- Identificar las distintas partes intervinientes en el contrato de seguro.

- Obtener un modelo de seguro de distintas aseguradoras precisando cada una de las partes que contiene.
- Cumplimentar el contrato de seguro detallando el clausulado específico que se facilite.

## Contenidos

### 1. Documentación legal de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa.

- La empresa como ente jurídico y económico.
- El plan de empresa.
- Tipos de empresas según su forma jurídica: Características. Trámites de constitución. Documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento. Fiscalidad. Ventajas e inconvenientes. Legislación aplicable:
  - Empresario individual.
  - Comunidad de Bienes.
  - Sociedad Comanditaria.
  - Sociedad Colectiva.
  - Sociedad Cooperativa.
  - Sociedad Limitada.
  - Sociedad Anónima.
  - Sociedad Laboral.
- Elaboración y análisis de los documentos de constitución y funcionamiento de las distintas formas jurídicas empresariales.
- Elevación a público de los documentos de constitución y gestión empresarial.
- Obligaciones Contables:
  - Nuevo Plan General Contable.
  - Principios contables.
  - Libros de Contabilidad. Libros de Registro.
  - Auditoría de cuentas.
- Obligaciones Fiscales.
- Obligaciones Laborales.
- Registro público:
  - Civil. Mercantil. Otros.
  - Obligaciones Registrales.
  - Acceso.
  - Protección de datos.

### 2. Contratación de la Empresa con Organizaciones y Administraciones Públicas.

- Legislación aplicable a los procesos de contratación pública.
- Partes del contrato.
- Procedimiento general de contratación:
  - Requisitos generales.
  - Requisitos de publicidad.
- Pliego de prescripciones técnicas. Pliego de cláusulas administrativas. Certificado de existencia de crédito. Fiscalización del gasto.
- Modalidades de tramitación del expediente:
  - Ordinaria.
  - Urgente.
  - De emergencia.
- Adjudicación:



- Concepto, formas y normas de aplicación en el proceso de adjudicación.
- Notificación y publicación de la adjudicación.
- Formalización del contrato.
- Fuentes de información y publicidad de concursos públicos.

### 3. Contratación privada de la Empresa.

- Proceso de contratación privado.
- Normativa civil y mercantil aplicable.
- Tipos de contratos: Compraventa. Franquicia. Intermediación comercial (Agencia. Comisión. Mediación). Leasing y Renting. Factoring y Confirming. Transporte. Seguro.
  - Análisis de las partes contratantes: legitimación, obligaciones.
  - Contenido: Cláusulas fundamentales.
  - Cumplimiento y causas de resolución del contrato.
  - Normativa aplicable.
  - Modelos de contratos.
- Búsqueda de modelos de contratos.
- Cumplimentación de modelos de contratos a través de aplicaciones informáticas.
- Archivo de la información y documentación de cada contrato.

### Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Unidad formativa	Número de horas totales de las unidades formativas	N.º de horas máximas susceptibles de formación distancia
Unidad formativa 1 – UF0522	70	60
Unidad formativa 2 – UF0523	80	70

Secuencia:

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

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 5

**Denominación:** Gestión auxiliar de personal.

**Código:** MF0980\_2.

**Nivel de cualificación profesional:** 2.

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0980\_2 Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

**Duración:** 90 horas.

## **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Organizar la información referente a los procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y compensación y beneficios, utilizando las herramientas informáticas proporcionadas.

CE1.1 Identificar las técnicas habituales de captación y selección de personal utilizando canales convencionales o telemáticos y manteniendo la debida confidencialidad.

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

CE1.3 Clasificar las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.

CE1.4 Explicar las normas de protección de datos vigentes en lo referente a mantenimiento de documentación y de bases de datos.

CE1.5 Explicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente aplicándolas a su puesto de trabajo.

CE1.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

- Actualizar bases de datos de gestión de personal manteniendo la debida confidencialidad y realizando una salvaguarda eficaz e íntegra de los ficheros.
- Consultar las bases de datos aplicando los filtros que se indiquen.
- Elaborar listados e informes concretos aplicando normas de protección medio ambiental y de la salud.
- Organizar listados de actividades de formación y reciclaje basadas en programas subvencionados.
- Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo.

C2: Preparar la documentación, los materiales y otros elementos necesarios en la selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, atendiendo a criterios y normas de calidad.

CE2.1 Diferenciar los aspectos básicos de un sistema de gestión basado en normas de calidad.

CE2.2 Explicar el procedimiento de formación del personal según las normas de calidad.

CE2.3 En un supuesto práctico en el que se propone información, convenientemente caracterizada:

- Preparar para una actividad de formación los manuales, listados, horarios, hojas de control y demás materiales aplicando criterios de calidad.
- Identificar los recursos necesarios, así como los tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección
- Diferenciar los distintos tipos de entrevista y elaborar las comunicaciones derivadas de ellas.

C3: Elaborar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación laboral utilizando los medios informáticos más habituales.

CE3.1 Distinguir los procedimientos habituales de alta y afiliación a la Seguridad Social, utilizando el sistema informático facilitado por la Seguridad Social.

CE3.2 Reconocer todas las fases del proceso de contratación.

CE3.3 Diferenciar los tipos de contrato más habituales obteniéndolos y cumplimentándolos por medio aplicaciones informáticas.

CE3.4 Comunicar a la Administración competente la modalidad de contratación seleccionada.

CE3.5 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.

CE3.6 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.

CE3.7 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

- Obtener o descargar de la página oficial de la administración pública los modelos de contrato especificados y los de alta y afiliación.
- Complimentar los impresos y modelos utilizando herramientas informáticas.
- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente.
- Calcular el importe final de un finiquito dados unos datos concretos.
- Citar los plazos y documentos necesarios para la realización de los supuestos.
- Valorar la importancia de elaborar los modelos y la documentación con minuciosidad, buena presentación y detalles así como las consecuencias de no contemplarlo.

C4: Obtener la documentación necesaria para el pago de las retribuciones al personal, de la cotización a la Seguridad Social y de las retenciones a cuenta del IRPF, demostrando rigurosidad y contemplando la normativa correspondiente.

CE4.1 Identificar el proceso básico de retribución y cotización.

CE4.2 Diferenciar los tipos de retribución más comunes y la estructura básica del salario.

CE4.3 Distinguir las situaciones más comunes que pueden hacer modificar las bases de cotización y los importes –dietas, excesos del SMI, retenciones del IRPF, otros.

CE4.4 Precisar los modelos y plazos estipulados por el convenio colectivo, el calendario del contribuyente y las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

CE4.5 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

- Obtener y actualizar las tablas, baremos y referencias necesarias referentes a condiciones laborales –convenio colectivo–, a las cotizaciones a la Seguridad Social –bases y tipos– y a las retenciones del IRPF –tablas y fórmulas de cálculo.
- Identificar qué datos de los trabajadores tienen incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.
- Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a las entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.
- Crear los ficheros del sistema electrónico que se deben remitir a la Seguridad Social.
- Imprimir los justificantes de retribución que se deben hacer llegar a los empleados.
- Elaborar la secuencia de los impresos fiscales del IRPF.
- Valorar las consecuencias de no cumplir los plazos de pago y de entrega de la documentación.
- Aplicar las normas de protección medio ambiental y de la salud en la obtención de documentos y elaboración de impresos.

C5: Elaborar la documentación de control de las incidencias relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados observando la legislación vigente y las normas de comunicación interna establecidas

CE5.1 Identificar los aspectos básicos de las relaciones laborales en lo referente a las comunicaciones internas.

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

CE5.3 Explicar las normas básicas de protección del medio ambiente relacionadas con la documentación del control de incidencias, aplicando, a su nivel, las técnicas 3R –Reducir, Reutilizar, Reciclar.

CE5.4 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

- Complimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
- Realizar cálculos y estadísticas básicas derivados de los datos anteriores, utilizando una hoja de cálculo y formatos gráficos.
- Elaborar informes básicos que resuman datos del control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones de proceso de textos y de presentaciones.
- Valorar las consecuencias de no seguir un control de presencia en aras de la eficiencia de la empresa.

C6: Utilizar aplicaciones de gestión de recursos humanos, relacionadas con el control presencial, la tramitación de los contratos, del salario y de las cotizaciones, así como con el seguimiento de la formación de los empleados.

CE6.1 Identificar la estructura del programa informático, al menos en las áreas de: Tablas maestras, procesos mensuales y procesos de duración superior al mes.

CE6.2 Aplicar, a su nivel, las normas de protección de datos vigentes en el uso de la aplicación informática.

CE6.3 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

- Introducir en las aplicaciones informáticas las tablas, baremos y referencias actualizadas.
- Definir en la aplicación de gestión de salarios los datos del contrato y/o del convenio colectivo.
- Introducir las incidencias más habituales con la periodicidad establecida.
- Obtener la nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control.
- Crear los ficheros de remisión electrónica tanto a las entidades financieras como a la administración pública.
- Actualizar las tablas de los empleados con los resultados de las actividades de formación.
- Realizar las copias de seguridad que garanticen la adecuada salvaguarda de los datos en su integridad.
- Valorar las consecuencias de una falta de organización previa a la introducción y actualización de los datos.

## Contenidos

### 1. Normativa laboral y de organización de las relaciones laborales en la empresa.

- Normas laborales constitucionales.
- El Estatuto de los trabajadores:
  - De los derechos y deberes.
  - De la representación colectiva.
- Ley General de la Seguridad Social:
  - Campo de aplicación.
  - Derechos y deberes de los sujetos obligados.
- Convenios colectivos:
  - Ámbito: territorial, funcional, personal y temporal.
  - Negociación del convenio.
  - Contenido.
  - Vigencia.

**2. El contrato de trabajo.**

- Requisitos.
- Partes del contrato: Trabajador. Empresario.
- Forma del contrato.
- Validez.
- Duración:
- Modalidades de contratos:
  - Contrato de trabajo común u ordinario.
  - Contrato de duración determinada.
  - Contratos formativos.
  - Contratos a tiempo parcial y de carácter fijo-discontinuo.
  - Otras modalidades del contrato de trabajo.
- Obtención de los modelos de contratos en las páginas oficiales de la administración.
- Cumplimentación de modelos de contratos con medios informáticos.
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral.
- La jornada de trabajo:
  - Jornada máxima.
  - Jornadas especiales.
  - Horario de trabajo.
  - Horas extraordinarias.
  - Descanso semanal y fiestas laborales.
  - Vacaciones anuales. Otras interrupciones.
- Modificación del contrato:
  - Causas.
  - Clases.
  - Movilidad geográfica.
  - Ascensos.
- Suspensión contractual del contrato:
  - Causas.
  - Excedencia: forzosa, voluntaria, por cuidado de familia.
- Extinción del contrato: :
  - Por fuerza mayor.
  - Por voluntad del trabajador.
  - Por voluntad del empresario.
  - Otras causas.
- El despido objetivo:
  - Causas.
  - Requisitos formales y de procedimiento.
- El despido colectivo:
  - Procedimiento.
- El despido disciplinario:
  - Causas.
  - Trámites.
- El finiquito:
  - Contenido y forma.
  - Cálculo del importe final.

**3. Retribución salarial y actuación ante la Seguridad Social.**

- Estructura salarial:
  - Salario base.
  - Complementos salariales.
  - Pagas extraordinarias.
  - Otros.
- Estructura del recibo de salario:

- Devengos.
- Deducciones.
- Retención del IRPF.
- El salario mínimo interprofesional.
- Pago del salario: tiempo, lugar y forma.
- Garantías salariales.
- Regímenes de la Seguridad Social.
- Inscripción de la empresa en la Seguridad Social.
  - Formalización.
  - Cuenta de cotización.
- Afiliación. Altas. Bajas:
  - Formalización.
  - Lugar.
  - Plazo.
  - Efectos.
- Obligación de cotizar a la Seguridad Social.
- Periodo de formalización, liquidación y pago.
- Responsabilidad del empresario ante la Seguridad Social.
- Sistema electrónico de comunicación de datos. Autorización. Funcionamiento. Cotización.
- Infracciones.
- Sanciones.
- Cálculo de la retribución y cotización utilizando medios informáticos.
- Actualización de tablas, baremos y referencias de datos de los trabajadores.
- Creación de ficheros para remisión electrónica a la Seguridad Social y a entidades financieras.

#### 4. Gestión de Recursos Humanos.

- Selección de personal:
  - Fases del proceso.
  - Técnicas más utilizadas.
  - Documentos de apoyo al proceso de selección.
  - Resultado.
- Formación de Recursos Humanos:
  - Tipos de formación: ingreso, perfeccionamiento, desarrollo, complementaria.
  - Proyecto de formación: necesidades, creación de estrategias, búsqueda de entidades de formación y de fuentes de subvención, documentos.
  - Incorporación y actualización de datos del proceso de formación.
- Control de personal:
  - Documentos básicos: listados, horarios, hojas de control.
- Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos:
  - Tipo y características.
  - Carga de datos: introducción y actualización.
- Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total.
- Normas de protección de datos.
- Prevención de riesgos laborales:
  - Organismos responsables de Seguridad.
  - Proceso de identificación y evaluación de riesgos profesionales.
  - Daños.
- Normas básicas de protección del medio ambiente en el ámbito laboral.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0980_2	90	70

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 6**

**Denominación:** Gestión operativa de tesorería.

**Código:** MF0979\_2.

**Nivel de cualificación profesional:** 2.

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0979\_2 Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

**Duración:** 90 horas.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Identificar la normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, así como las entidades vinculadas a su emisión.

CE1.1 Distinguir las organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de los documentos de cobro y pago.

CE1.2 Describir las características y finalidad de los productos y servicios financieros básicos a las empresas.

CE1.3 Describir la finalidad y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles –letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia y de sus equivalentes telemáticos.

CE1.4 Identificar los aspectos básicos de la normativa mercantil que permite la cumplimentación de los documentos de cobro y pago.

CE1.5 Identificar los aspectos referentes a la fecha de emisión y vencimiento de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.

CE1.6 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.

CE1.7 En un supuesto práctico en el que se aportan documentos de pago mercantiles y fiscales, debidamente caracterizados:

- Identificar el documento.
- Precisar la normativa que la regula.
- Explicar la operación fiscal o mercantil que lo genera.
- Explicar el contenido de cada uno de los apartados que integran el mismo.

C2: Confeccionar los documentos de cobro y pago aplicando la normativa mercantil y fiscal, utilizando medios convencionales y telemáticos, registrando los mismos en los libros correspondientes.

CE2.1 Identificar los diferentes medios de pago básicos –cheque, pagaré, letra de cambio, recibo domiciliado, transferencia y sus equivalentes telemáticos–, así como sus principales características.

CE2.2 Describir las características de los libros registro de los medios de pago.

CE2.3 Identificar las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera on line.

CE2.4 En un supuesto práctico en el que se aporta información, debidamente caracterizada acerca de una serie de transacciones económicas que originan pagos a empresas y a Administraciones Públicas:

- Establecer en cada caso las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago.
- Identificar el documento fiscal o mercantil, convencional y/o telemático, a cumplimentar.
- Cumplimentar cada documento de manera convencional o telemática de acuerdo con la normativa legal que lo regula.
- Realizar las anotaciones correspondientes a los movimientos en formato convencional e informático.

C3: Aplicar los métodos y funciones del control de la tesorería detectando las desviaciones producidas e identificando las consecuencias de su no-aplicación.

CE3.1 Precisar los métodos básicos de control de la tesorería.

CE3.2 Describir la finalidad y el procedimiento del arqueo de caja.

CE3.3 En una situación real, con documentación debidamente caracterizada:

- Recontar el efectivo existente.
- Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo en función de su naturaleza y finalidad.
- Anotar en el libro de caja los documentos encontrados en el arqueo según las directrices recibidas.
- Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles.
- Las anomalías detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.

CE3.5 En una situación real, con documentación debidamente caracterizada:

- Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación soporte.
- Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos.
- Documentar las diferencias y anomalías encontradas entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación soporte.
- Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de conciliación bancaria.
- Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria.

CE3.6 Explicar la importancia de la integridad, responsabilidad y confidencialidad en la gestión y control de la tesorería, así como las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios a partir de casos prácticos o reales.

C4: Realizar los cálculos correspondientes a la gestión de tesorería utilizando medios convencionales e informáticos.



CE4.1 Precisar el concepto de interés simple y compuesto y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.

CE4.2 En un supuesto práctico, donde se proporciona información debidamente caracterizada de determinadas operaciones tipo:

- Determinar para cada operación la ley de capitalización simple o compuesta que se debe utilizar en el cálculo de los intereses en función de la naturaleza y duración de las mismas.
- Calcular los intereses producidos en cada una de las operaciones de acuerdo con la ley financiera correspondiente.

CE4.3 Precisar el concepto de descuento de efectos y su empleo en la gestión de tesorería.

CE4.4 En una situación real, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca del descuento de una remesa de efectos:

- Calcular el descuento correspondiente a la operación.
- Calcular las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada.
- Confeccionar la documentación bancaria correspondiente a la remesa de efectos.

CE4.5 Precisar los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito y su empleo en la gestión de tesorería.

CE4.6 En una situación real, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca de los movimientos de una cuenta corriente y otra de crédito:

- Complimentar los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos.
- Liquidar la cuenta corriente por los procedimientos establecidos en el enunciado.
- Complimentar los movimientos de la cuenta de crédito en los documentos establecidos.
- Liquidar los intereses de la cuenta de crédito.

C5: Identificar los medios y plazos de presentación de la documentación de cobro o pago ante distintos destinatarios públicos o privados, de acuerdo con la normativa vigente.

CE5.1 Identificar los organismos públicos y privados ante los que interponer los documentos de cobro o pago.

CE5.2 Describir el proceso de registro ante organismos públicos.

CE5.3 Describir el proceso de descarga desde las páginas web de organismos públicos de impresos de pago a las administraciones públicas.

CE5.4 Identificar los mecanismos de cobro y pago en entidades financieras.

CE5.5 En supuestos convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan los datos necesarios para la liquidación de impuestos u otras obligaciones de pago ante organismos públicos, o entidades financieras:

- Describir los organismos públicos o privados, y el proceso de presentación de los documentos de cobro o pago al destinatario dentro del plazo legal o convenido.

## Contenidos

### 1. Normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros.

- Intermediarios financieros y Agentes económicos.
  - Definición y papel.
  - Clasificación según las directrices de la C.E.E.
  - Banco de España.
  - Banca Privada.

- Cajas de Ahorro.
  - Compañías de Seguros.
  - Fondos de pensiones.
  - La Seguridad Social.
  - Sociedades y Fondos de inversión.
  - Bancos Hipotecarios.
  - Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa.
    - Créditos en cuenta corriente.
    - Prestamos.
    - Descuento bancario.
    - Descuento comercial.
    - Leasing.
    - Renting.
    - Factoring.
  - La Ley Cambiaria y del Cheque.
    - Requisitos formales.
    - Cheques Nominativos «a la orden».
    - Cheques Nominativos «no a la orden».
    - Cheques Al portador.
    - Fecha de emisión y vencimiento.
    - Conformación, cruzado y transmisión.
    - Conocimiento de su poder ejecutivo y su fiscalidad.
  - La Letra de Cambio.
    - Requisitos formales; defectos de forma.
    - Libramiento.
    - Fecha de emisión y vencimiento.
    - Cláusulas.
    - Aceptación, aval, transmisión (endoso y cesión).
    - Fiscalidad de la letra de cambio.
  - El Pagaré.
    - Definición del pagaré.
    - Reconocer sus características.
    - Fecha de emisión y vencimiento.
    - Diferencias y analogías con la letra de cambio.
    - Fiscalidad del pagaré.
  - Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad.
    - El recibo domiciliado.
    - La transferencia bancaria.
    - Remesas electrónicas.
  - Identificación de tributos e impuestos.
    - Identificación de declaraciones de IVA.
    - Identificación de declaraciones de IRPF.
- 2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago en la gestión de tesorería.**
- Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática.
    - Recibos domiciliados on line.
    - Preparación de transferencias on line para su posterior firma.
    - Confección de cheques.
    - Confección de pagarés.
    - Confección de remesas de efectos.
  - Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos.
    - Operaciones de Factoring.

- Confirming de clientes.
- Gestión de efectos.
- Complimentación de libros registros.
  - De cheques.
  - De endosos.
  - De transferencias.
- Tarjetas de crédito y de débito.
  - Identificación de movimientos en tarjetas.
  - Punteo de movimientos en tarjetas
  - Conciliación de movimientos con la liquidación bancaria.
- Gestión de tesorería a través de banca on line.
  - Consulta de extractos.
- Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

### 3. Métodos básicos de control de tesorería.

- El presupuesto de tesorería.
  - Finalidad del presupuesto.
  - Características de un presupuesto.
  - Elaboración de un presupuesto sencillo.
  - Aprobación del presupuesto.
- El libro de caja.
  - El arqueo de caja.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos en el libro de Caja.
  - Cuadre con la contabilidad.
  - Identificación de las diferencias.
- El libro de bancos.
  - Finalidad.
  - Procedimiento.
  - Punteo de movimientos bancarios.
  - Cuadre de cuentas con la contabilidad.
  - Conciliación en los libros de bancos.

### 4. Operaciones de cálculo financiero y comercial.

- Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización simple.
  - Cálculo de interés simple.
- Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería.
  - Ley de Capitalización compuesta.
  - Cálculo de interés compuesto.
- Descuento simple.
  - Cálculo del Descuento comercial.
  - Cálculo del Descuento racional.
- Cuentas corrientes.
  - Concepto.
  - Movimientos
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
- Cuentas de crédito.
  - Concepto.
  - Movimientos.
  - Procedimiento de liquidación.
  - Cálculo de intereses.
- Cálculo de comisiones bancarias.

**5. Medios y Plazos de presentación de la documentación.**

- Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos.
  - Telemática.
  - Presencial.
- Organismos a los que hay que presentar documentación.
  - Agencia Tributaria.
  - Seguridad Social.
- Presentación de la documentación a través de Internet.
  - Certificado de usuario.
  - Plazos para la presentación del pago.
  - Registro a través de Internet.
  - Búsqueda de información sobre plazos de presentación en las páginas web de Hacienda y de la Seguridad Social.
- Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago.
- Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de internet.
- Utilización de Banca on line.

**Orientaciones metodológicas**

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0979_2	90	70

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS**

**Código:** MP0113.

**Duración:** 80 horas.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Colaborar en la gestión de las comunicaciones de la dirección.

CE1.1 Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE1.2 Integrar con destreza, técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE1.3 Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE1.4 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

C2: Participar en la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

CE2.1 Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

CE2.2 Incorporar las informaciones y objetos obtenidos y registrados a documentos valorativos, de comunicación o decisión, de forma organizada, con corrección y ausencia de inexactitudes, a través de la aplicación informática específica y, de acuerdo con el diseño y formato establecidos en la organización.

CE2.3 Participar en la realización de presentaciones de documentos profesionales tipo –valorativos, de comunicación o decisión–, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE2.4 Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE2.5 Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

C3: Aplicar a la información recibida por la empresa, las técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y almacenamiento de la información recibida o generada, atendiendo a las instrucciones recibidas, aplicando la normativa vigente en relación a la calidad y uso de los archivos.

CE3.1 Clasificar los tipos de documentos recibidos, atendiendo a su contenido.

CE3.2 Codificar la información recibida o generada, en función del tipo de documento de que se trate.

CE3.3 Registrar la información recibida, siguiendo las instrucciones dadas por la compañía, utilizando los medios asignados por la misma para este fin, ya sean convencionales o informáticos, de forma que quede asegurada su localización inmediata en cualquier momento posterior.

CE3.4 Distribuir la información a las personas responsables de su gestión, asegurando recepción en el plazo de tiempo y forma establecida por la empresa.

CE3.5 Realizar copia de seguridad (backup u otros medios), atendiendo las instrucciones o procedimientos establecidos por la organización, en cuanto a formas de actuación y periodicidad de realización de la misma, con el fin de poder restaurar la información en caso de pérdida fortuita de la misma.

C4: Colaborar en la preparación y presentación de expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

CE4.1 Distinguir las características y documentación específica de la forma jurídica de constitución y funcionamiento de la empresa.

CE4.2 Preparar la documentación de un contrato, buscando un modelo, comprobando la legitimidad de las partes contratantes, sus obligaciones, el periodo de vigencia del contrato, las causas de resolución y el contenido.

CE4.3 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

CE4.5 Valorar los derechos fundamentales de las corporaciones y de los ciudadanos ante la Administración.

CE4.4 Mantener la seguridad y confidencialidad en el acceso a la información y documentación.

C5: Efectuar las actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos:

CE5.1 Buscar y cumplimentar los impresos y modelos de contratos de trabajo, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa y participar en la comunicación del mismo a la administración competente.

CE5.2 Actualizar las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.

CE5.3 Comprobar los ficheros que debe presentar la empresa a las Administraciones y a las entidades financieras mediante el sistema de remisión electrónica participando en su comunicación.

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

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

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

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

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

CE6.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

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

## Contenidos

### 1. Comunicación en la empresa.

- Comunicación verbal, aplicando técnicas de cortesía y adecuando el lenguaje no verbal con respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.
- Atención de llamadas telefónicas.
- Recepción y atención a clientes externos e internos de la organización.

### 2. Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.

- Búsqueda de información, –Internet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de aplicaciones informáticas.
- Elaboración de presentaciones y documentos profesionales incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
- Mantenimiento de la seguridad, confidencialidad y restricción de acceso a la documentación

### 3. Técnicas de clasificación, codificación, registro, distribución y seguridad de documentos.

- Utilización de la informática para buscar información, elaborar documentos y presentaciones en la empresa.
- Operaciones de clasificación, codificación y registro y distribución de la información.
- Sistematización de procesos de salvaguarda de la información relevante.
- Criterios de calificación de la información a enviar a los archivos históricos o definitivos
- Destrucción de documentos obsoletos, atendiendo a la normativa vigente.

**4. Preparación y presentación de documentos jurídicos y empresariales ante Organismos y Administraciones Públicas.**

- Forma constitutiva de la empresa: documentación y características.
- Modelos de contratos privados: búsqueda y cumplimentación siguiendo las instrucciones recibidas y la normativa vigente.
- Derechos fundamentales frente a las Administraciones Públicas.

**5. Actividades de apoyo administrativo a Recursos Humanos.**

- Búsqueda y cumplimentación de impresos y modelos de contratos de trabajo, adaptando estos modelos al caso concreto de la empresa.
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral.
- Actualización de las tablas, baremos y datos necesarios para calcular las cotizaciones a la Seguridad Social y las retenciones del IRPF.
- Comprobación de ficheros a presentar a las Administraciones y a las entidades financieras.

**6. Integración y comunicación en el centro de trabajo.**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

**IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES**

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0982_3 Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente o otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años	Imprescindible acreditación
MF0986_3 Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años	Imprescindible acreditación
MF0987_3: Gestión de Sistemas de Información y Archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años	Imprescindible acreditación

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0988_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	2 años	Imprescindible acreditación
MF0980_2: Gestión auxiliar de personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Administración y gestión.</li> </ul>	2 años	4 años
MF0979_2: Gestión operativa de tesorería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico de la familia profesional de Administración y gestión.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional de Administración y gestión.</li> </ul>	2 años	4 años

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión. . . . .	45	60

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

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipos audiovisuales.</li> <li>– PCs instalados en red, cañón con proyección e internet.</li> <li>– Software específico de la especialidad.</li> <li>– Pizarra para escribir con rotulador.</li> <li>– Rotafolios.</li> <li>– Material de aula.</li> <li>– Mesa y silla para el formador.</li> <li>– Mesa y sillas para alumnos.</li> </ul>



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

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

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

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