Proyecto de Real Decreto por el que se establecen dos cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas y Fabricación Mecánica, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de diversas familias profesionales, establecidas por determinados reales decretos.

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, pretende una transformación global del Sistema de Formación Profesional, a través de un sistema único e integrado de formación profesional, con la finalidad de regular un régimen de formación y acompañamiento profesionales que, sirviendo al fortalecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de la economía española, sea capaz de responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida y a las competencias demandadas por las nuevas necesidades productivas y sectoriales tanto para el aumento de la productividad como para la generación de empleo.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, establece que el Sistema de Formación Profesional está compuesto por el conjunto articulado de actuaciones dirigidas a identificar las competencias profesionales del mercado laboral, asegurar las ofertas de formación idóneas, posibilitar la adquisición de la correspondiente formación o, en su caso, el reconocimiento de las competencias profesionales, y poner a disposición de las personas un servicio de orientación y acompañamiento profesional que permita el diseño de itinerarios formativos individuales y colectivos. La función del Sistema de Formación Profesional es el desarrollo personal y profesional de la persona, la mejora continuada de su cualificación a lo largo de toda la vida y la garantía de la satisfacción de las necesidades formativas del sistema productivo y del empleo.

Esta ley crea, por modificación del actual Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, un Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, que es el instrumento del Sistema de Formación Profesional que ordena los estándares de competencias profesionales identificados en el sistema productivo, en función de las competencias apropiadas y el estándar de calidad requerido para el ejercicio profesional, susceptibles de reconocimiento y acreditación. Dispone que el estándar de competencia (equivalente a la unidad de competencia contenida en las hasta ahora cualificaciones profesionales) será la unidad o elemento de referencia para diseñar, desarrollar y actualizar ofertas de formación profesional. El contenido del Catálogo se organizará en estándares de competencia, por niveles y familias profesionales con sus respectivos indicadores de calidad en el desempeño.

Asimismo, existirá un Catálogo Modular de Formación Profesional, que ordenará los módulos profesionales de formación profesional asociados a cada uno de los estándares de competencias profesionales. Determinará los módulos profesionales vinculados a cada uno de los estándares de competencias profesionales y operará como referencia obligada para el diseño de las ofertas del Catálogo Nacional de Ofertas de Formación Profesional.

No obstante, la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, señala que hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de lo previsto en la citada ley, mantendrá su vigencia la ordenación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y del Catálogo Modular de Formación Profesional, recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo

PROYECTO

Nacional de Cualificaciones Profesionales. Por tanto, la regulación de las cualificaciones profesionales que constan en la presente norma se realiza todavía en aplicación del marco normativo vigente con anterioridad a la nueva Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo.

El Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones establece en su artículo 1 que será este instituto el responsable de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional, en su calidad de órgano técnico de apoyo del Consejo General de Formación Profesional. Por su parte, el artículo 9.4 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, señala que ambos catálogos se mantendrán permanentemente actualizados mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el catálogo.

Por su parte, el Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre, por el que se establecen los aspectos puntuales de las cualificaciones profesionales en su artículo 3, bajo el epígrafe “Exclusiones”, recoge las modificaciones de cualificaciones y unidades de competencia que no tendrán la consideración de modificación de aspectos puntuales, cuya aprobación se llevará a cabo por el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

El presente real decreto establece dos cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas y Fabricación Mecánica, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Asimismo, se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de la familia profesional Administración y Gestión, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y establecidas por determinados reales decretos, sustituyendo los anexos correspondientes por los anexos del presente real decreto. Del mismo modo, se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Administración y Gestión; Artes y Artesanías; Hostelería y Turismo; Informática; y Comunicaciones y Servicios Socioculturales y a la Comunidad mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados, incluidos en determinadas cualificaciones profesionales actualizadas recogidas en anexos de este real decreto. Las cualificaciones profesionales que se establecen, actualizan y modifican parcialmente son las que aparecen relacionadas en el artículo 2 del presente real decreto.

Con base en lo establecido en la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, y según el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobará las que proceda incluir en el mismo, ordenadas por niveles de cualificación, teniendo en cuenta en todo caso los criterios de la Unión Europea. Igualmente se garantizará la actualización permanente del catálogo, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, de forma que atienda en todo momento los requerimientos del sistema productivo.

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que la misma persigue, en primer lugar, un interés general al facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la

PROYECTO

formación profesional y el mercado laboral (principio de necesidad); en segundo lugar, resulta el instrumento más adecuado porque permite responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida (principio de eficacia); en tercer lugar, la norma contiene la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados, a la vez que no supone restricción alguna de derechos ni implica regulación profesional (principio de proporcionalidad). Del mismo modo, se ajusta al principio de eficiencia, ya que la norma viene fundamentada en la no imposición de cargas administrativas innecesarias o accesorias. Este real decreto se adecua al principio de seguridad jurídica, en la medida en que viene a completar el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, repertorio conocido y reconocido por la comunidad educativa y los sectores productivos y de prestación de servicios españoles. Finalmente, el principio de transparencia se garantiza mediante los trámites de consulta y audiencia públicas, a través de la página web del Ministerio de Educación y Formación Profesional para la participación de la sociedad y las empresas. En este sentido, se ofrece a la ciudadanía una acceso sencillo, universal y actualizado a la norma en vigor.

En la elaboración y actualización de las cualificaciones profesionales que se anexan a la presente norma se ha contado con la participación y colaboración de los interlocutores sociales y económicos vinculados a los sectores implicados, así como con las comunidades autónomas y demás administraciones públicas competentes, a través del Consejo General de Formación Profesional, en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo, y en la emisión del informe positivo que de las mismas es realizado por el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como real decreto.

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.ª de la Constitución Española, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Formación Profesional, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. También tiene por objeto actualizar, procediéndose a la sustitución de los anexos correspondientes, determinadas cualificaciones profesionales y sus módulos formativos asociados. Del mismo modo, se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales mediante la sustitución de varias unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados por los incluidos en determinadas cualificaciones profesionales actualizadas en este real decreto, en los términos que establecen los artículos 2 a 9

2. Las cualificaciones profesionales que se establecen en este real decreto y las cualificaciones profesionales actualizadas tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional. Asimismo, no constituyen una regulación de profesión regulada alguna.

PROYECTO

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen, actualizan y modifican parcialmente.*

1. Las cualificaciones profesionales que se establecen en este real decreto corresponden a distintas familias profesionales y son las que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

a) Familia Profesional Actividades Físicas y Deportivas: Iniciación deportiva en triatlón. Nivel 2. AFD831_2. Anexo I.

b) Familia Profesional Fabricación Mecánica: Verificación de elementales, estructuras y sistemas en fabricación aeronáutica. Nivel 3. FME832_3. Anexo II.

2. Las cualificaciones profesionales que se actualizan procediéndose a la sustitución de los anexos correspondientes y sus módulos formativos asociados son:

a) Familia Profesional Administración y Gestión:

1.ª Gestión contable y de auditoría. Nivel 3. ADG082_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.

2.ª Administración de recursos humanos. Nivel 3. ADG084_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

3.ª Gestión financiera. Nivel 3. ADG157_3, establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

4.ª Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Nivel 1. ADG305_1, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión.

5.ª Operaciones auxiliares de grabación y tratamiento de datos y documentos. Nivel 1. ADG306_1, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

6.ª Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Nivel 2. ADG307_2, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

7.ª Actividades de gestión administrativa. Nivel 2. ADG308_2, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

PROYECTO

8.ª Asistencia a la dirección. Nivel 3. ADG309_3, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

9.ª Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. Nivel 3. ADG310_3, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

10.ª Comercialización y administración de productos y servicios financieros. Nivel 3. ADG311_3, establecida por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.

11.ª Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios. Nivel 3. ADG543_3, establecida por el Real Decreto 558/2011, de 20 de abril, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional administración y gestión.

3. Las cualificaciones profesionales que se modifican parcialmente son:

a) Familia Profesional Informática y Comunicaciones: Operación de sistemas microinformáticos. Nivel 2. IFC078_2, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

b) Familia Profesional Administración y Gestión: Gestión administrativa pública. Nivel 3. ADG083_3, establecida por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

c) Familia Profesional Artes y Artesanías: Restauración de mecanismos de relojería. Nivel 3. ART638_3, establecida por el Real Decreto 1036/2011, de 15 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la familia profesional Artes y Artesanías.

d) Familia Profesional Administración y Gestión:

1.ª Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares. Nivel 3. ADG545_3, establecida por el Real Decreto 1549/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional Administración y Gestión.

2.ª Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados. Nivel 3. ADG649_3, establecida por el Real Decreto 1549/2011, de 31 de octubre.

e) Familia Profesional Hostelería y Turismo: Prestación de servicios de organización a eventos. Nivel 2. HOT712_2, establecida por el Real Decreto 297/2021, de 27 de abril, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Agraria, Comercio y Marketing, Energía y Agua, Hostelería y Turismo, Instalación y Mantenimiento, Madera, Mueble y Corcho, Marítimo-Pesquera y Transporte y Mantenimiento de Vehículos, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Agraria, Hostelería y Turismo, Instalación y Mantenimiento, Madera, Mueble y Corcho,

PROYECTO

Marítimo-Pesquera y Transporte y Mantenimiento de Vehículos, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, establecidas por determinados reales decretos.

e) Familia Profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad: Supervisión de la atención sociosanitaria para la promoción de la autonomía personal. Nivel 3. SSC779_3, establecida por el Real Decreto 46/2022, de 18 de enero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Imagen y Sonido, Informática y Comunicaciones, Instalación y Mantenimiento, Sanidad, Seguridad y Medio Ambiente y Servicios Socioculturales y a la Comunidad, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y se modifican parcialmente determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Seguridad y Medio Ambiente y Servicios Socioculturales y a la Comunidad, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Artículo 3. *Actualización y modificación parcial de determinadas cualificaciones profesionales establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos LXXVIII, LXXXII, LXXXIII y LXXXIV del citado real decreto.

1. Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo LXXVIII: Operación de sistemas microinformáticos. Nivel 2. IFC078_2» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración de la formación asociada a la cualificación de 480 horas a 540 horas.

2. Se da una nueva redacción al Anexo LXXXII, cualificación profesional “Gestión contable y de auditoría”. Nivel 3. ADG082_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo III del presente real decreto

3. Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo LXXXIII: Gestión administrativa pública. Nivel 3. ADG083_3»:

Se sustituye, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración de la formación asociada a la cualificación de 640 horas a 700 horas.

Así mismo, se sustituye la unidad de competencia «UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático» y el módulo formativo asociado «MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0987_3:

PROYECTO

Administrar los sistemas de almacenamiento de la información» y el módulo formativo asociado «MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas)», correspondientes al Anexo XI «Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. Nivel.3. ADG310_3» del presente real decreto.

4. Se da una nueva redacción al Anexo LXXXIV, cualificación profesional “Administración de recursos humanos”. Nivel 3. ADG084_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo IV del presente real decreto.

Artículo 4. *Actualización de una cualificación profesional de la Familia Profesional Administración y Gestión, establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CLVII del citado real decreto.

Se da una nueva redacción al Anexo CLVII, cualificación profesional “Gestión financiera”. Nivel 3. ADG157_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo V del presente real decreto.

Artículo 5. *Actualización de determinadas cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Administración y Gestión, establecidas por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos CCCV, CCCVI, CCCVII, CCCVIII, CCCIX, CCCX y CCCXI del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del Anexo CCCVI “Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos. Nivel 1”, y del Anexo CCCVII “Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. Nivel 2”, por las siguientes:

“Operaciones auxiliares de grabación y tratamiento de datos y documentos. Nivel 1. Anexo CCCVI”.

“Actividades administrativas comerciales. Nivel 2. Anexo CCCVII”.

2. Se da una nueva redacción al Anexo CCCV, cualificación profesional “Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales”. Nivel 1. ADG305_1, que se sustituye por la que figura en el Anexo VI del presente real decreto.

3. Se da una nueva redacción al Anexo CCCVI, cualificación profesional “Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos”. Nivel 1. ADG306_1, que se sustituye por la que figura en el Anexo VII del presente real decreto, donde consta la cualificación profesional “Operaciones auxiliares de grabación y tratamiento de datos y documentos”. Nivel 1. ADG306_1.

4. Se da una nueva redacción al Anexo CCCVII, cualificación profesional “Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente”. Nivel 2. ADG307_2, que se sustituye por la que figura en el Anexo

PROYECTO

VIII del presente real decreto, donde consta la cualificación profesional “Actividades administrativas comerciales”. Nivel 2. ADG307_2.

5. Se da una nueva redacción al Anexo CCCVIII, cualificación profesional “Actividades de gestión administrativa”. Nivel 2. ADG308_2, que se sustituye por la que figura en el Anexo IX del presente real decreto.

6. Se da una nueva redacción al Anexo CCCIX, cualificación profesional “Asistencia a la dirección”. Nivel 3. ADG309_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo X del presente real decreto.

7. Se da una nueva redacción al Anexo CCCX, cualificación profesional “Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas”. Nivel 3. ADG310_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo XI del presente real decreto.

8. Se da una nueva redacción al Anexo CCCXI, cualificación profesional “Comercialización y administración de productos y servicios financieros”. Nivel 3. ADG311_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo XII del presente real decreto

Artículo 6. *Actualización de una cualificación profesional de la Familia Profesional Administración y Gestión, establecida por el Real Decreto 558/2011, de 20 de abril.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 558/2011, de 20 de abril, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo DXLIII del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del Anexo DXLIII “Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios. Nivel 3”, por la siguiente:

“Gestión administrativa de los procedimientos tributarios. Nivel 3. Anexo DXLIII”.

2. Se da una nueva redacción al Anexo DXLIII, cualificación profesional “Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios”. Nivel 3. ADG543_3, que se sustituye por la que figura en el Anexo XIII del presente real decreto, donde consta la cualificación profesional “Gestión administrativa de los procedimientos tributarios”. Nivel 3. ADG543_3.

Artículo 7. *Modificación parcial de una cualificación de la Familia Profesional Artes y Artesanías establecida por el Real Decreto 1036/2011, de 15 de julio*.

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1036/2011, de 15 de julio, se procede a la modificación parcial de una la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo DCXXXVIII del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo DCXXXVIII: Restauración de mecanismos de relojería. Nivel 3. ART638_3» sustituyendo, respectivamente, la unidad de

PROYECTO

competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración total de la formación asociada a la cualificación de 480 horas a 540 horas.

Artículo 8. *Modificación parcial de una cualificación de la Familia Profesional Administración y Gestión establecida por el Real Decreto 1549/2011, de 31 de octubre*.

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1549/2011, de 31 de octubre, se procede a la modificación parcial de dos cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos DXLV, DCXLIX del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo DXLV: Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares. Nivel 3. ADG545_3» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración total de la formación asociada a la cualificación de 630 horas a 690 horas.

Así mismo, se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo DCXLIX: Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados. Nivel 3. ADG649_3» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración total de la formación asociada a la cualificación de 750 horas a 810 horas.

Artículo 9. *Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Hostelería y Turismo establecida por el Real Decreto 297/2021, de 27 de abril.*

Conforme a lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 297/2021, de 27 de abril, se procede a la modificación parcial de una la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo IX del citado real decreto

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo IX: Prestación de servicios de organización a eventos. Nivel 2. HOT712_2» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la

PROYECTO

documentación» y el módulo formativo asociado «MF0233_2: Ofimática (180 horas)», correspondientes al Anexo III «Gestión contable y de auditoría. Nivel 2. ADG082_3 del presente real decreto, modificándose igualmente la duración total de la formación asociada a la cualificación de 600 horas a 660 horas.

Artículo 10. *Modificación parcial de una cualificación profesional de la Familia Profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad establecida por el Real Decreto 46/2022, de 18 de enero.*

Conforme a lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 46/2022, de 18 de enero, se procede a la modificación parcial de una la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo XV del citado real decreto

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo XV: Supervisión de la atención sociosanitaria para la promoción de la autonomía personal. Nivel 3. SSC779_3 » sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia « UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático » y el módulo formativo asociado « MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas) », por la unidad de competencia « UC0987_3: Administrar los sistemas de almacenamiento de la información » y el módulo formativo asociado « MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas) », correspondientes al Anexo XI «Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. Nivel.3. ADG310_3» del presente real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1. 30.ª de la Constitución Española, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo normativo*.

Se habilita al titular del Ministerio de Educación y Formación Profesional a dictar las normas necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este real decreto, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor*.

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Cualificación profesional: Iniciación deportiva en triatlón

Familia Profesional: Actividades Físicas y Deportivas

Nivel: 2

PROYECTO

Código: AFD831_2

Competencia general

Concretar, organizar, instruir y dinamizar actividades dirigidas a la iniciación deportiva en triatlón, colaborando en la organización de eventos y/o competiciones, acompañando a los deportistas durante su participación conforme a las directrices establecidas en la programación de referencia, velando por su integridad física y por la mejora en su aprendizaje desde un enfoque saludable y de respeto al medio.

Unidades de competencia

UC2775_2: Ejecutar los elementos técnico-tácticos propios de la iniciación en triatlón

UC2776_2: Concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de triatlón en el nivel de iniciación

UC2777_2: Dinamizar acciones de promoción y acompañamiento a deportistas, en eventos y/o competiciones de triatlón

UC0272_2: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de servicios deportivos en entidades de naturaleza pública o privada, ya sean grandes, medianas, pequeñas o microempresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica, mediante prácticas de iniciación deportiva en triatlón. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior, siempre en el seno de un equipo interdisciplinar, colaborando y de manera coordinada con otros profesionales. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en los sectores de la práctica deportiva, de actividad física, ocio y tiempo libre.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Monitores de iniciación deportiva en triatlón

Auxiliares de control de competición en triatlón

Formación Asociada (330 horas)

PROYECTO

Módulos Formativos

MF2775_2: Elementos técnico-tácticos propios de la iniciación deportiva en triatlón (120 horas)

MF2776_2: Metodología de la iniciación deportiva en triatlón (90 horas)

MF2777_2: Dinamización de acciones de promoción y acompañamiento a deportistas en eventos y/o competiciones de triatlón (60 horas)

MF0272_2: Primeros auxilios (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: EJECUTAR LOS ELEMENTOS TÉCNICO-TÁCTICOS PROPIOS DE LA INICIACIÓN EN TRIATLÓN

Nivel: 2

Código: UC2775_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Dominar el medio acuático desenvolviéndose en él eficientemente, manejando los estilos de nado para nadar en piscina y aguas abiertas.

CR1.1 Los estilos de natación, con sus volteos y entradas al agua, se ejecutan, manejándose como recurso de entrenamiento para la competición.

CR1.2 El estilo crol, como base de la natación en el triatlón, se ejecuta, consiguiendo el máximo rendimiento en piscina en las diferentes distancias de competición.

CR1.3 El estilo crol, como base de la natación en el triatlón, se adapta a las características de las aguas abiertas.

CR1.4 Las habilidades propias de la natación en aguas abiertas se ejecutan, atendiendo al medio donde se nade (río, mar, pantano, entre otros) y a las características de los diferentes circuitos de competición.

CR1.5 La técnica de nado, el ritmo y la posición en el grupo durante el segmento de natación se ajustan, previo análisis de la situación y consiguiente toma de decisión.

RP2: Ejecutar el repertorio de habilidades para el de manejo de la bicicleta (de ruta y de montaña), evidenciando dominio técnico para garantizar una conducción eficiente y segura en diferentes tipos de terreno.

CR2.1 Las posturas y técnica de pedaleo elegidas sobre la bicicleta (técnica de conducción) se ejecutan, adaptándose en función del tipo de bicicleta y terreno.

CR2.2 El manejo de la bicicleta se ejecuta, atendiendo a la normativa de circulación, y a las características del pelotón, en función del lugar donde se circula y de las características de los

PROYECTO

diferentes circuitos.

CR2.3 Los tipos de bicicletas se seleccionan, atendiendo a sus características según la modalidad de prueba en la que se participe.

CR2.4 La bicicleta se repara, realizando los ajustes mecánicos oportunos en cada situación, solucionando posibles averías, evitando productos contaminantes para el medio ambiente.

CR2.5 El respeto al medio ambiente se evidencia cada vez que se monta en bicicleta por los diferentes terrenos, garantizando el menor impacto posible sobre las zonas transitadas.

CR2.6 La técnica de pedaleo, el ritmo y la posición en el grupo durante el segmento de ciclismo se ajustan, previo análisis de la situación y consiguiente decisión.

RP3: Ejecutar la técnica de carrera a pie, adaptándola a las características propias para correr de forma eficiente.

CR3.1 La técnica de carrera se materializa, ejecutando la postura corporal, la zancada y la pisada, previa automatización de cada una.

CR3.2 La postura corporal, la zancada y la pisada se optimizan, ajustándolas a las propias demandas fisiológicas, la velocidad y el tipo de carrera.

CR3.3 La cadencia y el tipo de apoyo del pie se acometen, adaptándolos a los desniveles, giros, terrenos y a las características del medio.

CR3.4 La técnica de carrera, el ritmo y la posición en el grupo durante el segmento de carrera se ajustan, previo análisis de la situación y consiguiente decisión.

RP4: Ejecutar los distintos tipos de transiciones según modalidades del triatlón, efectuándolas de forma dinámica y fluida para garantizar una intervención rápida y segura.

CR4.1 La transición de natación a ciclismo en boxes se ejecuta de forma rápida y segura, dejando el material de natación que ya no se utilizará en el lugar destinado para ello, y eligiendo el correspondiente al sector ciclista, adecuándose a la normativa específica de la competición.

CR4.2 La transición de ciclismo a carrera a pie en boxes se ejecuta de forma rápida y segura, dejando el material de ciclismo que ya no se utilizará en el lugar destinado para ello, y eligiendo el necesario para el sector de carrera a pie, respetando la normativa específica de la competición.

CR4.3 La transición de carrera a pie a ciclismo en boxes se ejecuta de forma rápida y segura, dejando el material de carrera a pie que ya no se necesite en el siguiente sector, en el lugar destinado para ello, y eligiendo el correspondiente a ciclismo, teniendo en cuenta la normativa específica de la competición.

CR4.4 La transición de natación a carrera a pie en boxes se ejecuta de forma rápida y segura, dejando el material de natación que ya no se utilizará en el lugar destinado para ello, y eligiendo el necesario para el sector ciclista, respetando la normativa específica de la competición.

CR4.5 La transición de carrera a pie a natación en boxes se ejecuta de forma rápida y segura, dejando

PROYECTO

el material de carrera que ya no se utilizará en el lugar destinado para ello, y eligiendo el correspondiente al sector de natación, respetando la normativa específica de la competición.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Piscina cubierta o descubierta, aguas abiertas: ríos, lagos, mar. Pista de atletismo. Cancha deportiva. Parques. Caminos. Senderos. Velódromos. Carreteras. Materiales de natación: tabla, pull boy, aletas, palas, cronómetro de pared y/o mano. GPS. Materiales de ciclismo: herramientas y materiales de asistencia para la bicicleta: cámaras, desmontables, multillave, hinchador. Botiquín transportable. Coche de acompañamiento. Conos, obstáculos, cuerdas. Potenciómetro. Cadenciómetro. Velocímetro. Materiales de carrera a pie: conos, vallitas, escalera horizontal, cronómetro.

Productos y resultados:

Dominio del medio acuático. Ejecución del repertorio de habilidades para el manejo de la bicicleta (de ruta y de montaña). Ejecución de la técnica de carrera a pie, adaptada a las propias características. Ejecución de las transiciones según modalidades del triatlón.

Información utilizada o generada:

Reglamentos oficiales de la Federación Española de Triatlón (FETRI). Documentación de la web de la FETRI y de las federaciones autonómicas de triatlón. Manual del organizador de la FETRI y webs propias de los organizadores. Bibliorafía especializada en triatlón. Manuales de ejecución técnica de natación, ciclismo y carrera. Manuales de ejecución técnica de las transiciones. Manuales de Biomecánica aplicada al triatlón. Protocolos de salvamento acuático elementales. Código de circulación. Manual de mecánica de bicicleta. Mapas de recorridos con altimetría. Webs/apps específicas de nado en aguas abiertas (mareas, corrientes), ciclismo, carrera a pie. Aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Bibliografía sobre técnica y táctica en triatlón.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: CONCRETAR, DIRIGIR Y DINAMIZAR SESIONES SECUENCIADAS DE TRIATLÓN EN EL NIVEL DE INICIACIÓN

Nivel: 2

Código: UC2776_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Concretar las sesiones secuenciadas de iniciación deportiva al triatlón a partir de la programación de referencia, ajustándolas a las necesidades y expectativas de los deportistas y atendiendo a criterios de progresión para garantizar el cumplimiento de los objetivos formulados en la programación.

CR1.1 La programación de referencia de iniciación deportiva en triatlón se interpreta, diferenciando los siguientes elementos que la componen:

PROYECTO

- Los objetivos generales, los ciclos temporales o subperiodos que lo estructuran y la distribución temporal de los objetivos de aprendizaje estableciendo su interdependencia.

- Los ejercicios y actividades propuestas y su asignación en función de los objetivos.

- Las estrategias metodológicas.

- Las ayudas y actividades de refuerzo previstas para atender las contingencias, necesidades de los triatletas y limitaciones en el ámbito de su autonomía personal.

- Los aspectos de riesgo potencial dentro de la configuración de los ejercicios por la práctica y ejecución, medios materiales utilizados e instalaciones, así como los errores y la forma de prevenirlos.

CR1.2 Las cualidades físicas, motoras, técnicas, tácticas y motivacionales de los triatletas se valoran inicialmente, comprobando que son compatibles con los requerimientos de las sesiones secuenciadas en la programación de referencia.

CR1.3 Las sesiones de iniciación deportiva en triatlón basadas en la programación de referencia se especifican en función de la información actualizada disponible, determinando para cada una de ellas:

- La ubicación temporal en el ciclo operativo al que corresponde por la carga de trabajo que expresa.

- Las ayudas, pautas de relación y comunicación a utilizar con los triatletas.

CR1.4 Las sesiones de iniciación deportiva en triatlón se concretan, considerando la programación de referencia, a través de los siguientes elementos:

- La estructura y su distribución temporal entre el calentamiento, parte principal y vuelta a la calma.

- Los ejercicios y actividades relacionadas con el segmento de natación que se utilizan, siguiendo la programación de referencia.

- Los ejercicios y actividades relacionadas con el segmento de ciclismo que se utilizan, siguiendo la programación de referencia.

- Los ejercicios y actividades relacionadas con el segmento de carrera que se utilizan, siguiendo la programación de referencia.

- Los ejercicios y actividades relacionadas con las transiciones que se utilizan, siguiendo la programación de referencia.

- Los ejercicios de fuerza y flexibilidad relacionados con la prevención de lesiones y la adecuada preparación para afrontar las sesiones, siguiendo la programación de referencia.

- Los ejercicios y actividades relacionados con el calentamiento, vuelta a la calma, prevención de lesiones y desarrollo compensado de las cualidades física básicas, siguiendo la programación de referencia.

CR1.5 Las sesiones se concretan a partir de la programación de referencia, determinando las estrategias metodológicas a utilizar y su vinculación con los ejercicios y actividades planteadas.

PROYECTO

CR1.6 Las actividades de seguimiento se secuencian cronológicamente, concretando los instrumentos de valoración para que se pueda comprobar el grado de consecución de los objetivos previstos en la programación de referencia.

RP2: Supervisar las instalaciones y espacios al aire libre donde se van a desarrollar las sesiones programadas, así como los materiales que se van a utilizar en las mismas, comprobando que se encuentran en estado de uso para garantizar la seguridad de los deportistas durante la práctica deportiva.

CR2.1 Las instalaciones a utilizar (piscina, velódromo, cancha, pista de atletismo, gimnasio, entre otros) se verifican antes de las sesiones, comprobando que se encuentran en estado de uso.

CR2.2 Los medios físicos tales como la orografía, pendientes o características del terreno, así como los ambientales como la previsión meteorológica, la temperatura del agua, el estado de la mar, corrientes marinas y fluviales, las condiciones de la pista de fondo con/sin huella, se verifican por medio de la información periódica oficial disponible antes y durante las sesiones de iniciación deportiva, identificando los posibles riesgos y proponiendo medidas para la adaptación a los mismos.

CR2.3 El material de uso colectivo para la realización de las actividades de una sesión se revisa, previa identificación del mismo, comprobando que está en condiciones de uso, disponiéndose como corresponda según el trabajo a proponer, antes del comienzo de cada sesión.

CR2.4 El material de uso colectivo se guarda en los lugares indicados, asegurando sus condiciones de seguridad y conservación, reparándose y efectuando su mantenimiento operativo y preventivo cuando corresponda.

CR2.5 El material deportivo individual (excepto la bicicleta) se comprueba, verificando su adaptación al perfil de los triatletas desde un punto de vista morfológico y de nivel técnico.

CR2.6 Las bicicletas se revisan, valorando el funcionamiento del mecanismo de frenado, de las ruedas y del cambio de marchas, así como la adaptación al perfil de los triatletas desde un punto de vista morfológico y de nivel técnico, haciéndoles partícipes de dichas comprobaciones.

CR2.7 Los medios de comunicación de incidencias establecidos en el plan de acciones preventivas se verifican, garantizando que estén operativos y accesibles en condiciones de poder solicitar ayuda inmediata en caso de producirse alguna situación de emergencia.

RP3: Dinamizar las sesiones previstas, previa adaptación de las mismas al grupo correspondiente, atendiendo a las medidas de prevención de riesgos, aplicando las estrategias metodológicas y utilizando los medios materiales que se adapten a su ritmo de aprendizaje, para alcanzar los objetivos fijados en la programación de referencia.

CR3.1 Los triatletas se reciben/despiden, evidenciando empatía, de forma activa y estimuladora hacia la práctica del triatlón, generando vínculos de cordialidad y fomentando la fidelización hacia la práctica deportiva.

CR3.2 Los objetivos de las sesiones se atienden, aplicando el estilo de enseñanza (mando directo, asignación de tareas o descubrimiento guiado, entre otros) que mejor se adapte al perfil de los triatletas.

CR3.3 El contenido de las sesiones se explica previamente a los triatletas, utilizando una terminología

PROYECTO

precisa y comprensible, transmitiendo aspectos en relación con:

- Las tareas a realizar y su finalidad.

- Las conductas y comportamientos para mantener la seguridad en la natación en aguas abiertas y en el ciclismo.

- Los datos del reglamento de triatlón comprometidos en la iniciación deportiva.

- Consejos de hidratación y nutrición durante la realización del ejercicio.

CR3.4 La ejecución de los ejercicios se explica al comienzo de la sesión con el fin de identificar los posibles errores de ejecución, utilizando todos los soportes y recursos disponibles (grabación en vídeo, demostraciones), asegurando la comprensión por parte de los triatletas.

CR3.5 La propia ubicación, tanto en la explicación de la actividad como en el desarrollo de la misma, se mantiene garantizando el control visual a cada triatleta y asegurando:

- La seguridad de la actividad, pudiéndose anticipar a posibles contingencias.

- La captación del máximo interés de los triatletas hacia las actividades.

- La motivación y participación de los triatletas.

CR3.6 Las actividades alternativas establecidas dentro de la programación de referencia se desarrollan, garantizando la solución de situaciones imprevistas o la falta de adaptación de los triatletas a las mismas.

CR3.7 La relación intergrupal durante la actividad se gestiona introduciendo dinámicas de grupo que promuevan el reconocimiento personal, el respeto, el compañerismo y la interrelación del grupo.

CR3.8 Las actitudes de respeto hacia el medio natural en el que se desarrollan las sesiones se fomentan en los triatletas, despertando la sensibilidad en ellos hacia el compromiso medioambiental.

RP4: Aplicar procedimientos de evaluación del progreso de los deportistas periódicamente, según criterios definidos en la programación de referencia, para obtener información de su evolución y hacer las modificaciones que correspondan en la programación en función de ella.

CR4.1 Las técnicas e instrumentos de evaluación se aplican conforme a la metodología expresada en la programación de referencia, teniendo en cuenta las características de los deportistas y las incidencias observadas durante el proceso de recogida de información.

CR4.2 El estado de ánimo y el nivel de fatiga de los deportistas se registran de manera continua y sistemática mediante cuestionarios, diarios y/o aplicaciones informáticas.

CR4.3 La evolución de las destrezas técnicas y de la condición física de los deportistas se registran periódicamente mediante pruebas de valoración, que permiten cuantificar de manera objetiva su progreso a lo largo de la temporada.

CR4.4 Los datos obtenidos del progreso de los deportistas se vuelcan en fichas o modelos de recogida

PROYECTO

de información, físicos o informáticos, siguiendo lo previsto en la programación de referencia.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Piscina cubierta o descubierta. Zonas de nado en aguas abiertas: ríos, lagos, mar. Boyas de seguridad. Materiales auxiliares: tabla, pull buoy, aletas, palas. Cronómetro de pared y/o mano. Canchas deportivas, velódromo, parques, senderos, caminos, carreteras. Herramientas y materiales de asistencia para la bicicleta: cámaras, desmontables, multillave, hinchador. Botiquín transportable. Coche de acompañamiento. Materiales auxiliares: conos, obstáculos, cuerdas. GPS. Potenciómetro. Cadenciómetro. Velocímetro. Pista de atletismo, cancha deportiva, parques, caminos, senderos. Materiales auxiliares: conos, vallitas, escalera horizontal.

Productos y resultados:

Concreción de sesiones secuenciadas de iniciación deportiva al triatlón. Supervisión de las instalaciones y espacios al aire libre donde se van a desarrollar las sesiones programadas y de los materiales a utilizar en las mismas. Dinamización de las sesiones previstas. Aplicación de procedimientos de evaluación del progreso de los deportistas.

Información utilizada o generada:

Reglamentos oficiales de la Federación Española de Triatlón (FETRI). Póliza de seguro deportivo. Póliza de responsabilidad civil. Licencia deportiva. Documentación de la web de la FETRI y de las federaciones autonómicas de triatlón. Ficha de sesiones de iniciación al triatlón. Videos técnicos. Ficha de evaluación técnica del deportista. Ficha de evaluación de la condición física del deportista. Programación de referencia. Manual del organizador de la FETRI. Código de circulación. Listado de riesgos durante la actividad. Protocolos de seguridad. Documento de registro de sesiones, evaluación, control del grado de satisfacción. Listado de puntos esenciales de revisión de la bicicleta. Listado de material de asistencia en ciclismo. Mapas de recorridos con altimetría. Listado de errores de ejecución técnica en la etapa de iniciación deportiva. Listado de pautas y ejercicios para corregir errores. Modelos de comunicación de incidencias. Bibliografía especializada en triatlón. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental. Protocolos de salvamento acuático.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: DINAMIZAR ACCIONES DE PROMOCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A DEPORTISTAS, EN EVENTOS Y/O COMPETICIONES DE TRIATLÓN

Nivel: 2

Código: UC2777_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Ejecutar operaciones de apoyo organizativo en actividades, eventos y/o competiciones de iniciación deportiva en triatlón, siguiendo las directrices marcadas por la entidad organizadora, para garantizar el desarrollo de dichas actividades.

PROYECTO

CR1.1 La actitud y comportamiento de deportistas y sus familias en los eventos y/o competiciones se supervisa, fomentando un clima de participación y respeto.

CR1.2 La asistencia a las reuniones técnicas previas a las competiciones se evidencia, compartiendo las informaciones tratadas con los deportistas, exponiendo el planteamiento táctico a llevar a cabo y aclarando sus posibles dudas.

CR1.3 La entrega de premios en las competiciones se materializa, informando de sus horarios y lugares de celebración a los deportistas.

RP2: Tramitar los documentos identificativos de los deportistas (DNI, pasaporte, tarjeta sanitaria, certificados sanitarios, entre otros), previo acopio de los mismos, cumpliendo plazos de presentación cuando corresponda, para garantizar la identificación, desplazamiento, presencia y participación de los deportistas en la competición.

CR2.1 La documentación para la identificación de los deportistas durante el traslado se recopila garantizando su presencia en medios de transporte y alojamientos.

CR2.2 Los documentos sanitarios acreditativos de los deportistas se recopilan, garantizando con ellos su estado físico, reconocimientos médicos pasados o justificantes de vacunación, entre otros.

CR2.3 Los documentos requeridos para la participación en competición como licencia y justificante de inscripción, se presentan en el evento deportivo, garantizando la posibilidad de participar y recogiendo a cambio material de competición como dorsales, chip, gorros de natación, pulseras acreditativas y acceso a instalaciones o espacios de competición.

CR2.4 Los documentos de los triatletas se manejan, guardando la confidencialidad de los mismos, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

RP3: Gestionar el alojamiento, los transportes y los lugares de entrenamiento previos a la competición, facilitando el traslado, estancia y preparación de los deportistas para garantizar su participación en competición, y la consecución de los resultados previstos.

CR3.1 Los alojamientos se escogen lo más adecuados posibles a las necesidades, contribuyendo a minimizar pérdidas de tiempo en desplazamientos y a contribuir al mayor confort de los triatletas.

CR3.2 La gestión de reservas de los lugares de entrenamiento se acomete con la antelación suficiente al desarrollo de los eventos y garantizando condiciones que permitan la preparación de los deportistas.

CR3.3 Los medios de transporte de los deportistas y su material, tanto para los entrenamientos como para la competición se seleccionan, contribuyendo a la comodidad de los deportistas.

RP4: Revisar el material a utilizar en la competición, comprobando que esté en condiciones de uso para garantizar una participación eficaz y contribuir a la consecución del mejor resultado posible en la competición del nivel de iniciación deportiva.

CR4.1 El material necesario para la competición se comprueba, atendiendo a un listado de material indispensable para la competición que previamente ha sido aportado al deportista.

PROYECTO

CR4.2 La bicicleta se revisa, chequeando que sus condiciones mecánicas estén preparadas para la competición y las condiciones ambientales existentes.

CR4.3 El material en la zona de transición se dispone, siguiendo el orden lógico de competición, recordando a los triatletas la importancia de dejar el material ya utilizado dentro del cajón, si lo hubiese.

RP5: Preparar a los deportistas para la competición, compartiendo sus dudas, inquietudes y necesidades para garantizar su estado físico y emocional dispuesto para la competición.

CR5.1 Los circuitos, sectores y zonas de transición se reconocen, acompañando a los deportistas en los recorridos, manteniendo un estado de alerta permanente y garantizando la implementación de la normativa aplicable en materia de seguridad de eventos deportivos.

CR5.2 Las entradas y salidas de las transiciones, además de las zonas de referencia de la propia posición en el box se comprueban, acompañando a los deportistas y ubicando una zona para alojar el material.

CR5.3 La secretaría, servicios, guardarropas y post meta se recorren, identificándolos junto a los deportistas, calculando el tiempo requerido en depositar el material y trasladarse a las zonas de salida.

CR5.4 La zona donde ubicarse para hacer el seguimiento a los deportistas se selecciona, garantizando la idoneidad del seguimiento y apoyo a los deportistas durante la competición.

CR5.5 La nutrición planteada para los deportistas en las comidas, antes y después de la competición se respeta, garantizando el cumplimiento de las pautas que tengan asignadas.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Piscina cubierta o descubierta. Zonas de nado en aguas abiertas: ríos, lagos, mar. Boyas de seguridad. Materiales auxiliares: tabla, pull buoy, aletas, palas. Cronómetro de pared y/o mano. GPS. Canchas deportivas, velódromo, parques, senderos, caminos, carreteras. Herramientas y materiales de asistencia para la bicicleta: cámaras, desmontables, multillave, hinchador. Botiquín transportable. Coche de acompañamiento. Materiales auxiliares: conos, obstáculos, cuerdas. GPS. Potenciómetro. Cadenciómetro. Velocímetro. Pista de atletismo, cancha deportiva, parques, caminos, senderos. Materiales auxiliares: conos, vallitas, escalera horizontal. Enlaces web a la plataforma de inscripción de las distintas pruebas. Documentos de acreditación, licencia, certificados médicos, DNI de triatletas, pasaportes. Bases reguladores, Reglamento de competiciones.

Productos y resultados:

Operaciones de apoyo organizativo en actividades, eventos y/o competiciones de iniciación deportiva en triatlón. Preparación de documentos identificativos de los deportistas. Gestión de alojamiento, transportes y lugares de entrenamiento previos a la competición. Revisión del material a utilizar en la competición. Apoyo en la predisposición de los deportistas para la competición, previo a la misma.

Información utilizada o generada:

PROYECTO

Reglamentos oficiales de la Federación Española de Triatlón (FETRI). Póliza de seguro deportivo. Póliza de responsabilidad civil. Licencia deportiva. Documentación de la web de la FETRI y de las federaciones autonómicas de triatlón. Ficha de sesiones de iniciación al triatlón. Videos técnicos. Ficha de evaluación técnica del deportista. Ficha de evaluación de la condición física del deportista. Programación de referencia. Manual del organizador de la FETRI. Código de circulación. Listado de riesgos durante la actividad. Protocolos de seguridad. Documento de registro de sesiones, evaluación, control del grado de satisfacción. Listado de puntos esenciales de revisión de la bicicleta. Listado de material de asistencia en ciclismo. Mapas de recorridos con altimetría. Listado de errores de ejecución técnica en la etapa de iniciación deportiva. Listado de pautas y ejercicios para corregir errores. Modelos de comunicación de incidencias. Bibliografía especializada en triatlón. Aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental. Protocolos de salvamento acuático elementales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Nivel: 2

Código: UC0272_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Buscar signos de alteraciones orgánicas según los protocolos establecidos, para la valoración inicial del accidentado, como primer interviniente.

CR1.1 La señalización y el balizamiento según lo establecido, se realizan utilizando los elementos disponibles para acotar el lugar de la emergencia.

CR1.2 La información sobre el estado del accidentado y las causas del accidente se recaba, estableciendo comunicación cuando es posible, con el mismo o con los posibles testigos y asistentes ocasionales al suceso, para valorar la situación inicial.

CR1.3 Las técnicas de valoración con ligeros zarandeos en los hombros y toques en las mejillas, se efectúan, para valorar el nivel de consciencia del accidentado.

CR1.4 La observación de los movimientos del pecho y la emisión de sonidos y aliento acercándose a su cara, se efectúa, para comprobar la respiración del accidentado.

CR1.5 El estado de la circulación sanguínea se comprueba, mediante la observación del ritmo respiratorio del accidentado y movimientos de sus miembros.

CR1.6 Los mecanismos de producción del traumatismo se identifican para buscar las posibles lesiones asociadas.

CR1.7 Los elementos de protección individual se utilizan para prevenir riesgos laborales durante la asistencia al accidentado.

CR1.8 El servicio de atención de emergencias, se contacta, para informar de los resultados de la valoración inicial realizada, comunicando la información recabada, consultando las maniobras que se

PROYECTO

vayan a aplicar y solicitando otros recursos que pudiesen ser necesarios.

RP2: Asistir al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico, para mantener o recuperar las constantes vitales, conforme a protocolos establecidos.

CR2.1 La asistencia inicial a personas en situación de compromiso ventilatorio y/o cardiocirculatorio, se presta, ejerciendo vigilancia y seguimiento constante para detectar cualquier cambio significativo en la situación de partida.

CR2.2 La apertura, limpieza y desobstrucción de la vía aérea ante un obstáculo o cuerpo extraño, se realiza, mediante las técnicas manuales o aspirador según la situación, conforme a protocolos establecidos, para asegurar la ventilación.

CR2.3 La permeabilidad de la vía aérea en accidentados inconscientes se preserva, mediante la aplicación de la técnica postural que la asegure, para preservar la ventilación.

CR2.4 Las técnicas ventilatorias con balón resucitador manual y/u oxígeno se seleccionan, conforme a protocolos establecidos, para permitir una ventilación artificial del accidentado ante evidentes signos de hipoxia.

CR2.5 Las técnicas de reanimación cardiorrespiratoria se aplican, conforme a protocolos establecidos, ante una situación de parada cardiorrespiratoria, para recuperar las constantes vitales.

CR2.6 El desfibrilador semiautomático, en caso de necesidad, se utiliza para la reanimación del accidentado, conforme a la normativa aplicable y protocolos establecidos.

CR2.7 Las técnicas de hemostasia ante hemorragias externas se aplican para impedir un shock hipovolémico.

CR2.8 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para evitar aspiraciones de vómitos, obstrucciones y favorecer la respiración.

RP3: Prestar la atención inicial al accidentado, aplicando los primeros auxilios iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiorrespiratoria, para mantener las constantes vitales según el protocolo establecido.

CR3.1 La apertura de la vía aérea se realiza, mediante la maniobra frente-mentón para evitar el taponamiento de la laringe por la lengua.

CR3.2 La alineación manual de la columna cervical se realiza ante existencia de una lesión para protegerla y minimizar los riesgos de una mayor.

CR3.3 La atención específica a accidentados que han sufrido lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos se presta, aplicando las técnicas para cada situación conforme a protocolos establecidos.

CR3.4 La atención específica a la parturienta ante una situación de parto inminente se presta, conforme al protocolo de actuación establecido, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

PROYECTO

CR3.5 La atención específica indicada a las personas con crisis convulsivas, se presta, para minimizar posibles riesgos de lesiones físicas, conforme a protocolos establecidos.

CR3.6 La atención específica indicada a las personas con atragantamiento, se presta, discriminando los casos especiales de embarazadas, personas obesas y niños conforme a protocolos establecidos, transmitiendo tranquilidad y serenidad.

CR3.7 La atención específica indicada a las personas con quemaduras, se presta, conforme a protocolos establecidos y se coloca en posición antishock ante una quemadura de gran extensión, para minimizar riesgos.

CR3.8 La atención específica indicada a las personas con hemorragia, se presta, conforme a protocolos establecidos para evitar una lipotimia.

RP4: Aplicar las técnicas de movilización e inmovilización al accidentado, y en su caso interviniendo con los primeros auxilios, para asegurar el posible traslado.

CR4.1 El lugar de seguridad se selecciona, conforme a protocolos establecidos, para colocar al accidentado hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia y minimizar los riesgos.

CR4.2 Las técnicas de movilización e inmovilización se aplican para colocar al accidentado en una posición anatómica no lesiva hasta que acudan a la zona los servicios sanitarios de emergencia o para proceder a su traslado en caso necesario.

CR4.3 Las técnicas posturales, se aplican, cuando el accidentado se encuentra en situación de compromiso ventilatorio o presenta signos evidentes de "shock", para minimizar riesgos.

CR4.4 Los tipos de accidentados y lesiones, se discriminan, para intervenir en aquellos casos que no precisen de otros profesionales.

CR4.5 Las técnicas de intervención de primeros auxilios con los accidentados inmovilizados, se discriminan, para aplicar aquellas propias de un técnico de nivel como primer interviniente, en función de la gravedad y los tipos de lesiones o proceder inmediatamente a su traslado.

RP5: Intervenir con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia siguiendo los protocolos establecidos, para facilitar la asistencia, traslado y minimizar los riesgos.

CR5.1 Los signos de ataque de pánico, ansiedad y/o estrés de la víctima motivado por el accidente, se identifican observando el aumento del ritmo cardíaco, palmas sudorosas, dificultad para respirar, sensación subjetiva de ataque cardíaco, y sentimientos de temor para aplicar las técnicas de apoyo emocional hasta su traslado, siguiendo los protocolos establecidos.

CR5.2 La comunicación del accidentado con su familia se facilita, desde la toma de contacto hasta su traslado, atendiendo, en la medida de lo posible, a sus requerimientos.

CR5.3 La información a familiares, accidentado o persona relacionada, se realiza de manera respetuosa e infundiendo confianza, sobre aquellas cuestiones que se puedan plantear dentro de sus competencias.

PROYECTO

CR5.4 Los familiares de los accidentados, se atienden, para ofrecerles información sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

CR5.5 La solicitud de información por parte de la familia de los accidentados se atiende para ofrecerles datos sobre las cuestiones que puedan plantear dentro de sus competencias.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Material de movilización e inmovilización. Material electro médico. Botiquín. Equipo de oxigenoterapia. Desfibrilador semiautomático. Equipos de Protección Individual (EPI). Sistema de comunicación. Kit de organización en catástrofe. Protocolos de actuación. Material de señalización y balizamiento. Material de autoprotección.

Productos y resultados:

Signos de alteraciones orgánicas detectados como primer interviniente. Aplicación de las técnicas de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas. Atención inicial y primeros auxilios básicos iniciales en situaciones de emergencia que no impliquen una parada cardiorrespiratoria. Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado aplicadas para asegurar el posible traslado. Intervención con técnicas de comunicación y apoyo emocional al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia. Comunicación con los servicios de atención de emergencias. Intervención a su nivel en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.

Información utilizada o generada:

Manuales de primeros auxilios. Revistas y bibliografía especializada. Protocolos de actuación. Informes.

MÓDULO FORMATIVO 1: ELEMENTOS TÉCNICO-TÁCTICOS PROPIOS DE LA INICIACIÓN DEPORTIVA EN TRIATLÓN

Nivel: 2

Código: MF2775_2

Asociado a la UC: Ejecutar los elementos técnico-tácticos propios de la iniciación en triatlón

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Manejar los estilos de nado, desenvolviéndose en el medio acuático eficientemente, tanto en piscina como en aguas abiertas.

CE1.1 Ejecutar los estilos de natación, con sus volteos y entradas al agua, manejándolos como recurso para la competición.

PROYECTO

CE1.2 Ejecutar el estilo crol, consiguiendo el máximo rendimiento en piscina en las diferentes distancias de competición.

CE1.3 Adaptar el estilo crol a las diferentes características de las aguas abiertas.

CE1.4 Ejecutar las habilidades propias de la natación en aguas abiertas, atendiendo al medio donde se nade (río, mar, pantano, entre otros) y a las características de diferentes circuitos de competición.

CE1.5 Ajustar la técnica de nado, ritmo y posición en el grupo durante el segmento de natación, previo análisis de la situación para la toma de decisión.

C2: Evidenciar dominio técnico en la ejecución del repertorio de habilidades para el manejo de la bicicleta, tanto de ruta como de montaña.

CE2.1 Ejecutar posturas y cadencias de pedaleo sobre la bicicleta (técnica de conducción), previamente escogidas en función de la circunstancia, adaptándose según el tipo de bicicleta y terreno.

CE2.2 Ejecutar el manejo de la bicicleta, atendiendo a la normativa de circulación, y a las características de un posible pelotón, en función del lugar donde se circula y de las características de diferentes circuitos.

CE2.3 Seleccionar tipos de bicicletas, atendiendo a sus características según las diferentes modalidades de prueba del triatlón.

CE2.4 Solucionar pequeñas averías mediante reparación de bicicletas, evidenciando los ajustes mecánicos que den respuesta a cada situación planteada.

CE2.5 Identificar prácticas respetuosas con el medio ambiente en relación al uso de la bicicleta, justificando el valor de las mismas.

CE2.6 Ajustar la técnica de pedaleo, el ritmo y la posición en el grupo durante el segmento de ciclismo previo análisis de la situación y consiguiente toma de decisión.

C3: Desarrollar técnicas de carrera a pie, adaptándolas a las características propias, evidenciando una carrera dinámica y fluida.

CE3.1 Evidenciar la técnica de carrera, ejecutando la postura corporal, la zancada y la pisada, previa interiorización de cada una.

CE3.2 Optimizar la postura corporal, la zancada y la pisada, ajustándolas a las propias demandas fisiológicas.

CE3.3 Acometer la cadencia y el tipo de apoyo del pie adaptándolos a diferentes desniveles, giros, terrenos y a las características del medio por el que se transita.

CE3.4 Ajustar la técnica de carrera, el ritmo y la posición en el grupo durante el segmento de carrera, previo análisis de la situación y consiguiente toma de decisión.

C4: Desarrollar técnicas de ejecución de los distintos tipos de transición, según modalidades del triatlón, efectuándolas de forma dinámica y fluida.

PROYECTO

CE4.1 Ejecutar la transición de natación-ciclismo de forma rápida y segura, dejando el material de natación en un lugar establecido, y eligiendo el correspondiente al sector ciclista, atendiendo a una normativa de competición.

CE4.2 Ejecutar la transición de ciclismo a carrera a pie de forma rápida y segura, dejando el material de ciclismo en un lugar destinado para ello, y eligiendo el necesario para el sector de carrera a pie, atendiendo a una normativa de competición dada.

CE4.3 Ejecutar la transición de carrera a pie a ciclismo de forma rápida y segura, dejando el material de carrera a pie en un lugar destinado para ello y eligiendo el correspondiente al ciclismo, atendiendo a una normativa de competición dada.

CE4.4 Ejecutar la transición de natación a carrera a pie de forma rápida y segura, dejando el material de natación en un lugar destinado para ello, y eligiendo el correspondiente al sector ciclista, atendiendo a una normativa de competición dada.

CE4.5 Ejecutar la transición de carrera a pie a natación de forma rápida y segura, dejando el material de carrera en un lugar destinado para ello, y eligiendo el necesario para el sector de natación, atendiendo a una normativa de competición dada.

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

Ninguna.

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Respetar los procedimientos y normas internas de la entidad.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Técnica de estilos en natación

Crol, Braza, Espalda y Mariposa.

Dominio del medio acuático: piscina y aguas abiertas.

Adaptación del estilo crol al triatlón.

2. Técnica ciclista

PROYECTO

Bici de ruta.

Bici de Montaña.

Adaptaciones al medio: carretera y montaña.

Código de circulación.

Puesta a punto, reglaje y mantenimiento de la bicicleta.

3. Técnica de carrera a pie

Técnica de carrera.

Adaptación al medio: asfalto, montaña, caminos, senderos, pista de atletismo.

4. Técnica de transiciones según modalidades

Transición de Natación-Ciclismo.

Transición de Ciclismo-Carrera.

Transición de Carrera-Ciclismo.

Transición de Natación-Carrera.

Transición de Carrera-Natación.

5. Acondicionamiento físico en triatlón

Ejecución técnica de los ejercicios de flexibilidad.

Métodos de trabajo de la flexibilidad.

Ejecución técnica de los ejercicios de fuerza.

Métodos de trabajo de la fuerza.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la ejecución de elementos técnico-tácticos propios de la iniciación deportiva en triatlón, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: METODOLOGÍA DE LA INICIACIÓN DEPORTIVA EN TRIATLÓN

Nivel: 2

Código: MF2776_2

Asociado a la UC: Concretar, dirigir y dinamizar sesiones secuenciadas de triatlón en el nivel de iniciación

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar técnicas de concreción de sesiones secuenciadas de iniciación deportiva al triatlón a partir de programaciones de referencia dadas, atendiendo a criterios de progresión.

CE1.1 Interpretar programaciones de iniciación deportiva en triatlón, diferenciando los siguientes elementos que la componen:

- Los objetivos generales, los ciclos temporales o subperiodos que lo estructuran y la distribución temporal de los objetivos de aprendizaje, estableciendo su interdependencia.

- Los ejercicios y actividades propuestas y su asignación en función de los objetivos.

- Las estrategias metodológicas.

- Las ayudas y actividades de refuerzo previstas para atender las contingencias, necesidades de los triatletas y limitaciones en el ámbito de su autonomía personal.

- Los aspectos de riesgo potencial dentro de la configuración de los ejercicios por la práctica y ejecución, medios materiales utilizados e instalaciones, así como los errores y la forma de prevenirlos.

CE1.2 En un supuesto práctico de entrenamiento a triatletas en el nivel de iniciación deportiva, considerando sesiones secuenciadas:

PROYECTO

- Valorar las cualidades físicas, motoras y técnicas de los triatletas, comprobando que son compatibles con los requerimientos de las sesiones.

- Valorar las motivaciones y expectativas de los triatletas, acometiendo los ajustes pertinentes en las sesiones.

- Valorar las cualidades tácticas, identificando posibles carencias para un trabajo de refuerzo sobre las tomas de decisión.

CE1.3 En un supuesto práctico de iniciación deportiva en triatlón, considerando una programación de referencia:

- Especificar las sesiones a desarrollar, concretando en cada una de ellas la ubicación temporal en el ciclo operativo al que corresponda según la carga de trabajo que expresa.

- Determinar las ayudas y pautas de relación y comunicación a utilizar en cada sesión, con los triatletas.

- Concretar la estructura de la sesión y su distribución temporal entre el calentamiento, parte principal y vuelta a la calma.

CE1.4 En un supuesto práctico de iniciación deportiva en triatlón, considerando una programación de referencia:

- Concretar para cada sesión los ejercicios y actividades relacionadas con el segmento de natación, el segmento de ciclismo, el segmento de carrera, así como los ejercicios y actividades relacionadas con las transiciones, atendiendo a las características del grupo de triatletas.

- Determinar las estrategias metodológicas a utilizar, justificándolas a partir de los ejercicios y actividades planteadas.

- Determinar ejercicios de fuerza y flexibilidad contribuyendo a la prevención de lesiones al afrontar las sesiones.

- Determinar ejercicios y actividades propios de calentamiento y vuelta a la calma, contribuyendo a la prevención de lesiones y desarrollo compensado de las cualidades física básicas.

CE1.5 Secuenciar cronológicamente actividades de seguimiento a desarrollar, concretando posibles instrumentos de valoración, a partir de una programación de referencia dada y una propuesta de sucesión de sesiones.

C2: Familiarizarse con la supervisión de espacios e instalaciones al aire libre para el desarrollo de sesiones de entrenamiento de triatlón en los niveles de iniciación deportiva, así como de los materiales oportunos para acometerlas, comprobando que se encuentran en estado de uso.

CE2.1 Describir el procedimiento de verificación de instalaciones a utilizar en la iniciación deportiva al triatlón (piscina, velódromo, cancha, pista de atletismo, gimnasio) comprobando que se encuentran en estado de uso.

CE2.2 Describir el procedimiento de verificación a seguir de los medios físicos tales como la orografía,

PROYECTO

pendientes o características del terreno, identificando posibles riesgos y proponiendo medidas para la adaptación de triatletas a los mismos.

CE2.3 Describir el procedimiento de verificación a seguir de la previsión meteorológica, la temperatura del agua, el estado de la mar, corrientes marinas y fluviales, valiéndose de la información periódica oficial disponible, identificando posibles riesgos y proponiendo medidas para la adaptación de triatletas a los mismos.

CE2.4 En un supuesto práctico de desarrollo de sesiones de iniciación deportiva al triatlón, considerando la programación de referencia correspondiente:

- Revisar el material de uso colectivo para la realización de las actividades en cada sesión, comprobando que está en las condiciones de uso previstas.

- Guardar el material de uso colectivo en los lugares indicados al término de cada sesión, asegurando sus condiciones de seguridad y conservación.

- Efectuar el mantenimiento operativo y preventivo correspondiente del material de uso colectivo, asegurando sus condiciones de seguridad y conservación.

CE2.5 Describir el procedimiento de comprobación del material deportivo individual con verificación de su adaptación al perfil de los triatletas desde un punto de vista morfológico y de nivel técnico.

CE2.6 En un supuesto práctico de iniciación deportiva al triatlón, considerando la preparación de las bicicletas para las sesiones de entrenamiento del segmento de ciclismo:

- Revisar las bicicletas, valorando el funcionamiento del mecanismo de frenado, de las ruedas y del cambio de marchas, garantizando que estén en condiciones de uso.

- Verificar la adaptación de las bicicletas al perfil de los triatletas desde un punto de vista morfológico y de nivel técnico, haciéndoles partícipes de dichas comprobaciones.

CE2.7 Describir los procedimientos de verificación de los medios de comunicación de incidencias que garanticen su operatividad y accesibilidad para poder solicitar ayuda inmediata en caso necesario.

C3: Desarrollar técnicas de dinamización de sesiones de iniciación deportiva al triatlón, ante la concreción previa de las mismas, adaptándolas al grupo de referencia, atendiendo a medidas sobre prevención de riesgos laborales y de lesión de los triatletas, aplicando las estrategias metodológicas planteadas y utilizando los medios materiales que se adapten al ritmo de aprendizaje de los triatletas.

CE3.1 Describir los procedimientos de recibimiento y despedida de triatletas en las sesiones, fomentando la empatía, de forma activa y estimuladora hacia la práctica del triatlón, generando vínculos de cordialidad y fomentando la fidelización hacia la práctica deportiva.

CE3.2 Justificar la relación entre los estilos de enseñanza y posibles objetivos planteados para sesiones de iniciación deportiva al triatlón, argumentando el ajuste entre dichos estilos y el posible perfil de los triatletas.

CE3.3 En un supuesto práctico de iniciación deportiva al triatlón, considerando la concreción previa de

PROYECTO

sesiones a desarrollar:

- Presentar inicialmente a los triatletas el contenido de las sesiones, así como las tareas a realizar y su finalidad.

- Explicar las conductas y comportamientos, fomentando la seguridad en la natación en aguas abiertas y en el ciclismo.

- Informar a los triatletas de datos del reglamento del deporte comprometidos en la iniciación deportiva, garantizando su comprensión.

- Aportar consejos de hidratación y nutrición a los triatletas durante la realización del ejercicio, garantizando su cumplimiento.

CE3.4 En un supuesto práctico de iniciación deportiva al triatlón, considerando la concreción previa de sesiones a desarrollar:

- Explicar al comienzo de la sesión, la ejecución de los ejercicios, identificando los posibles errores de ejecución, utilizando todos los soportes y recursos disponibles (grabación en vídeo, demostraciones), asegurando la comprensión por parte de los triatletas.

- Mantener una ubicación respecto a los triatletas durante el desarrollo de las sesiones que garanticen el control visual de cada uno, la seguridad en la realización de las actividades y que fomente la motivación.

- Gestionar la relación intergrupal de los triatletas introduciendo dinámicas de grupo que promuevan el reconocimiento personal, el respeto, el compañerismo y la interrelación del grupo.

- Desarrollar actividades alternativas establecidas dentro de la programación de referencia, garantizando la solución de situaciones imprevistas o la falta de adaptación de los triatletas a las mismas.

CE3.5 Enumerar posibles actitudes de respeto hacia el medio natural que se puedan evidenciar en el desarrollo de sesiones de iniciación deportiva con triatletas, justificando su conexión con el compromiso medioambiental.

C4: Desarrollar estrategias para evaluar el progreso de triatletas de forma periódica a partir de programaciones de referencia.

CE4.1 Plantear posibles técnicas e instrumentos de evaluación a implementar conforme a la metodología propuesta en una programación de referencia de iniciación deportiva en triatlón.

CE4.2 En un supuesto práctico de iniciación deportiva al triatlón, considerando el proceso de evaluación propuesto en la programación de referencia:

- Registrar el estado de ánimo y nivel de fatiga de los triatletas de manera continua y sistemática mediante cuestionarios, diarios y/o aplicaciones informáticas.

- Registrar la evolución de las destrezas técnicas y de la condición física de los triatletas de manera

PROYECTO

periódica mediante pruebas de valoración que permiten cuantificar de manera objetiva su progreso a lo largo de la temporada.

CE4.3 Describir el procedimiento de volcado de datos obtenidos del progreso de los triatletas en fichas o modelos de recogida de información, físicos o informáticos, siguiendo pautas en una programación de referencia dada.

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

C1 respecto a CE1.2, CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.4 y CE2.6; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Intervención metodológica en la iniciación deportiva en triatlón

Metodología de la enseñanza: el proceso de aprendizaje. Métodos, técnicas de enseñanza y recursos.

Proceso de adquisición de la habilidad motriz en iniciación deportiva en triatlón.

La sesión de iniciación deportiva en triatlón: objetivos, estructura, carga de trabajo.

Calentamiento y prevención de lesiones.

Elementos de la programación de actividades de iniciación deportiva en triatlón.

Dinamización de sesiones: estrategias de intervención.

Condiciones de seguridad en la práctica de la iniciación deportiva en triatlón.

Herramientas de seguimiento y registro de datos.

Respeto por el medio ambiente en la práctica del triatlón.

PROYECTO

2. Observación, análisis y retroalimentación sobre la técnica

Técnicas e instrumentos de valoración de la ejecución técnica en triatlón: natación, ciclismo y carrera.

Errores de ejecución técnica en la etapa de iniciación deportiva.

Pautas y ejercicios para corregir errores en iniciación deportiva.

Procedimientos a seguir para la evaluación del progreso técnico del triatleta.

Herramientas de seguimiento, recopilación y registro de datos.

3. Espacios, instalaciones deportivas y materiales de iniciación deportiva en triatlón

Espacios naturales y urbanos para la práctica del triatlón.

Tipos, características y adaptación de las instalaciones para la práctica del triatlón.

Accesibilidad a instalaciones deportivas.

La bicicleta: tipos, geometría, materiales, componentes y mantenimiento.

Seguridad y prevención de riesgos en las instalaciones de iniciación deportiva en triatlón.

Guías para la mejora de la acción preventiva.

El plan de prevención. La valoración de riesgos.

Mantenimiento del material de iniciación deportiva en triatlón.

Materiales en la iniciación deportiva en triatlón (de enseñanza y de competición): natación, carrera y ciclismo.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la concreción, dirección y dinamización de sesiones secuenciadas de triatlón en el nivel de iniciación, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

PROYECTO

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: DINAMIZACIÓN DE ACCIONES DE PROMOCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A DEPORTISTAS EN EVENTOS Y/O COMPETICIONES DE TRIATLÓN

Nivel: 2

Código: MF2777_2

Asociado a la UC: Dinamizar acciones de promoción y acompañamiento a deportistas, en eventos y/o competiciones de triatlón

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Desarrollar acciones de apoyo en la promoción de eventos y/o competiciones de iniciación deportiva en triatlón, siguiendo las directrices marcadas por la entidad organizadora.

CE1.1 En un supuesto práctico de competición deportiva de triatlón del nivel de iniciación:

- Supervisar la actitud y comportamiento de los deportistas a los que se acompaña, orientando hacia el respeto por las normas de la competición.

- Supervisar la actitud y comportamiento del público y de las familias de los deportistas a los que se acompaña, orientando hacia la animación de los triatletas.

CE1.2 En un supuesto práctico de competición deportiva de triatlón del nivel de iniciación, con asistencia a reunión técnica previa:

- Transmitir a los deportistas asistentes a la competición la información tratada, garantizando su comprensión.

- Aclarar posibles dudas que planteen los deportistas relativas a los temas de la reunión, garantizando su comprensión.

- Exponer el planteamiento táctico a llevar a cabo, garantizando la comprensión por parte de los deportistas.

CE1.3 Describir el procedimiento de entrega de premios en competiciones de iniciación deportiva de triatlón, detallando el tipo de información a aportar a los triatletas sobre horarios y lugares de celebración.

PROYECTO

C2: Describir el proceso de acopio y preparación de documentos de los deportistas a presentar en competiciones, garantizando su identificación, desplazamiento, presencia y participación en las mismas.

CE2.1 Detallar el proceso de recopilación de documentación para la identificación de deportistas durante el traslado a una sede de competición, garantizando su presencia en medios de transporte y alojamientos.

CE2.2 Detallar el proceso de recopilación de documentos sanitarios acreditativos de los deportistas que participan en competición garantizando mediante ellos su estado físico, reconocimientos médicos pasados o justificantes de vacunación, entre otros.

CE2.3 Detallar el proceso de presentación de documentos identificativos de triatletas, garantizando su participación en competiciones y la adquisición de dorsales, chip, gorros de natación, pulseras acreditativas y acceso a instalaciones o espacios de competición.

CE2.4 Describir el proceso de preparación de documentos de deportistas para su participación en competición, atendiendo a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

C3: Desarrollar técnicas de acompañamiento a triatletas en eventos y/o competiciones, garantizando su participación en ellas en las mejores condiciones posibles.

CE3.1 Exponer criterios de selección de alojamientos para triatletas que participan en competiciones, consiguiendo minimizar pérdidas de tiempo en desplazamientos.

CE3.2 En un supuesto práctico de competición del nivel de iniciación deportiva en triatlón, en relación con la participación de los triatletas:

- Seleccionar los lugares de entrenamiento previos a la competición, garantizando condiciones que permitan la preparación de los deportistas.

- Gestionar las reservas de los lugares de entrenamiento seleccionados, anticipándose al día de la celebración.

CE3.3 En un supuesto práctico de competición del nivel de iniciación deportiva en triatlón, en relación con el traslado de los triatletas al lugar de la competición:

- Seleccionar los medios de transporte de los triatletas y su material al lugar de la competición contribuyendo a la comodidad de los deportistas.

- Seleccionar los medios de transporte de los triatletas y su material al lugar de los entrenamientos en el lugar de la competición.

C4: Desarrollar técnicas de supervisión de material de competición de iniciación deportiva al triatlón, comprobando que esté en condiciones de uso.

CE4.1 Describir el procedimiento de comprobación del material necesario para competiciones de triatlón en el nivel de iniciación deportiva, atendiendo a listados de lo indispensable propuesto por los triatletas.

PROYECTO

CE4.2 Revisar el estado de bicicletas, chequeando que las condiciones mecánicas de las mismas sean óptimas para participar en competición, atendiendo a unas condiciones ambientales.

CE4.3 En un supuesto práctico de competición de triatlón, en el nivel de iniciación deportiva, considerando las zonas de transición de la misma:

- Disponer el material de la zona de transición, siguiendo el orden lógico de competición.

- Recordar a los triatletas la importancia de dejar el material en el cajón, en la zona de transición.

C5: Desarrollar técnicas de acondicionamiento físico y preparación emocional de triatletas para competición en los niveles de iniciación deportiva, compartiendo sus dudas e inquietudes y atendiendo a sus necesidades.

CE5.1 En un supuesto práctico de reconocimiento de los circuitos, sectores y zonas de transición a utilizar en la competición, considerando el nivel de iniciación deportiva en triatlón:

- Acompañar a los triatletas en el recorrido de reconocimiento, generando en ellos un estado de alerta permanente.

- Garantizar la seguridad, atendiendo a la implementación de la normativa aplicable en materia de seguridad de eventos y/o competiciones, deportivos.

- Comprobar las entradas y salidas de las transiciones, reconociéndolas "in situ".

- Identificar zonas de referencia permitidas, seleccionándolas para la propia posición en el box.

CE5.2 Describir el procedimiento de identificación de las zonas de secretaría, servicios, guardarropas y post meta en una posible competición de iniciación deportiva de triatlón, acompañando a deportistas en un reconocimiento previo y calculando el tiempo requerido para depositar el material y trasladarse a las zonas de salida.

CE5.3 Justificar acciones orientadas al respeto por las pautas de nutrición a seguir por triatletas que participan en competición del nivel de iniciación, antes y después de la misma, seleccionando los establecimientos de alimentación que garanticen la dieta establecida.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

PROYECTO

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Competiciones deportivas de triatlón en el nivel de iniciación deportiva

Reglamento y normativas de competición.

Tipos de eventos y/o competiciones en el nivel de iniciación deportiva.

Necesidades logísticas en la organización de eventos y/o competiciones de triatlón.

Procedimientos administrativos en la organización de competiciones.

El plan de emergencia en los eventos y/o competiciones deportivas de triatlón.

Gestiones administrativas en la organización de eventos y/o competiciones.

2. Acompañamiento a deportistas en eventos y/o competiciones en la iniciación deportiva en triatlón

Comunicación con triatletas y tutores legales.

Acompañamiento durante los desplazamientos y pernoctaciones.

Normas de convivencia.

Técnicas de motivación y apoyo emocional a triatletas en competición.

Procedimientos para el control del estado físico y emocional de triatletas en eventos y/o competiciones de iniciación.

3. Apoyo a deportistas en su participación en eventos y/o competiciones en la iniciación deportiva en triatlón

Procedimientos administrativos para la participación en competiciones: Tramitación de licencia, procedimiento de inscripción a competiciones y solicitud de autorizaciones.

Procedimientos de comunicación de información a participantes.

Comunicación con organizadores de competiciones.

Seguridad y salud en competiciones de iniciación deportiva en triatlón.

Parámetros de contexto de la formación:

PROYECTO

Espacios e instalaciones:

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

- Taller. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dinamización de acciones de promoción y acompañamiento a deportistas en eventos y/o competiciones de triatlón, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: PRIMEROS AUXILIOS

Nivel: 2

Código: MF0272_2

Asociado a la UC: ASISTIR COMO PRIMER INTERVINIENTE EN CASO DE ACCIDENTE O SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Relacionar la información obtenida sobre los signos de alteración orgánica con el estado del accidentado y las características de la asistencia como primer interviniente.

CE1.1 Diferenciar los conceptos de urgencia, emergencia y catástrofe en primeros auxilios.

CE1.2 Definir técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones derivadas de la manipulación de personas accidentadas.

CE1.3 En un supuesto práctico de identificación del estado del accidentado:

PROYECTO

- Identificar el nivel de consciencia.

- Identificar las posibles lesiones y traumatismos y sus mecanismos de producción.

- Seleccionar las maniobras posturales ante lesiones.

- Comunicar la información al servicio de emergencias.

- Manejar la terminología médico sanitaria de primera intervención.

- Utilizar los Equipos de Protección Individual (EPI).

- Definir las técnicas de autoprotección frente a posibles lesiones.

CE1.4 En un supuesto práctico de intervención para la valoración inicial de un accidentado:

- Identificar y justificar la mejor forma de acceso al accidentado.

- Identificar los posibles riesgos.

- Asegurar la zona según el protocolo establecido.

- Efectuar las maniobras necesarias para acceder al accidentado.

CE1.5 En un supuesto práctico de valoración inicial de un accidentado:

- Concretar las pautas de actuación según el protocolo para la valoración inicial.

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Utilizar las técnicas posturales apropiadas ante situaciones de compromiso ventilatorio.

- Utilizar las técnicas de hemostasia apropiadas ante situaciones de hemorragias externas.

C2: Aplicar técnicas y maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básicas según protocolo establecido.

CE2.1 Describir los conceptos de reanimación cardiopulmonar básica e instrumental según un protocolo.

CE2.2 Describir técnicas de desobstrucción de la vía aérea en la atención inicial según un protocolo.

CE2.3 En un supuesto práctico de compromiso ventilatorio de un accidentado:

- Identificar situaciones de riesgo vital y definir las actuaciones que conllevan.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.

- Utilizar las técnicas posturales según un protocolo ante situaciones de compromiso ventilatorio.

CE2.4 En un supuesto práctico de compromiso circulatorio de un accidentado:

PROYECTO

- Seleccionar el material e instrumental de reanimación cardiopulmonar básica.

- Aplicar las técnicas básicas e instrumentales de reanimación cardio-pulmonar sobre maniquíes.

- Aplicar las técnicas básicas de reanimación cardiopulmonar sobre maniquíes utilizando equipo de oxigenoterapia y desfibrilador automático.

- Utilizar las técnicas de hemostasia según un protocolo ante situaciones de hemorragias externas.

C3: Aplicar técnicas de primeros auxilios en la atención inicial a accidentados sin parada cardiorrespiratoria.

CE3.1 Definir el protocolo de una Cadena de Supervivencia en relación a los primeros auxilios.

CE3.2 Explicar las acciones de colaboración con los equipos de emergencia en los primeros auxilios durante la atención inicial y primera clasificación de pacientes ante una catástrofe y en situación de emergencia colectiva.

CE3.3 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Vigilar a un accidentado para valorar su evolución.

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.

CE3.4 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia en un accidentado con atragantamiento:

- Seleccionar la maniobra en función de la edad de un accidentado según un protocolo.

- Valorar la gravedad de la obstrucción según un protocolo.

- Aplicar las maniobras de desobstrucción según un protocolo.

- Efectuar la desobstrucción de una embarazada.

- Concretar las pautas de comunicación con el servicio de emergencia en una obstrucción grave.

CE3.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Aplicar las técnicas oportunas recogidas en un protocolo establecido ante posibles accidentados con lesiones por agentes mecánicos, físicos o químicos.

- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con crisis convulsiva.

- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con quemaduras.

- Aplicar protocolo de atención establecido a un accidentado con hemorragia externa.

- Actuar conforme a un protocolo establecido ante situaciones de parto inminente.

PROYECTO

CE3.6 En un supuesto práctico de primeros auxilios en situación de emergencia a un accidentado:

- Actuar en función de la gravedad y el tipo de lesiones.

- Determinar las técnicas de primeros auxilios que se deben aplicar.

- Discriminar las técnicas que no debe aplicar el primer interviniente de forma autónoma, por exceso de riesgo o por ser específicas de otros profesionales.

- Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

C4: Aplicar técnicas de movilización e inmovilización en la atención inicial a accidentados para su traslado.

CE4.1 Describir los métodos para efectuar el rescate de un accidentado según un protocolo.

CE4.2 Describir los métodos de inmovilización aplicables para un transporte seguro cuando el accidentado tiene que ser trasladado.

CE4.3 En un supuesto práctico de movilización e inmovilización de un accidentado, elegir un método dadas las posibles lesiones del accidentado y/o las circunstancias de los accidentes.

CE4.4 Describir lesiones, patologías y traumatismos susceptibles de atención inicial y aspectos a tener en cuenta para su prevención, en función del medio en el que se desarrolla la actividad para:

- Describir causas que lo producen.

- Definir síntomas y signos.

- Precisar pautas de actuación y atención inicial según un protocolo.

CE4.5 En un supuesto práctico de atención inicial en situación de emergencia a un accidentado:

- Alinear manualmente la columna cervical al accidentado.

- Efectuar la maniobra frente-mentón.

- Explicar las repercusiones de un traslado inadecuado.

- Confeccionar camillas y sistemas para la inmovilización y transporte de enfermos y/o accidentados utilizando materiales convencionales e inespecíficos o medios de fortuna.

C5: Aplicar técnicas de comunicación y de apoyo emocional a accidentados, familiares e implicados, presentes en el entorno de la emergencia.

CE5.1 Definir un protocolo de comunicación con accidentados y con posibles testigos e implicados en una situación de emergencia.

CE5.2 Describir unas técnicas de la comunicación con el accidentado en función de su estado de consciencia.

PROYECTO

CE5.3 En un supuesto práctico de una situación que dificulta la comunicación y donde se presta asistencia a un accidentado:

- Asegurar el entorno de intervención según protocolo establecido.

- Aplicar técnicas facilitadoras de la comunicación interpersonal.

- Discriminar los factores que predisponen ansiedad.

CE5.4 En un supuesto práctico en situación de emergencia donde se especifican situaciones de tensión ambiental, especificar las técnicas a emplear para:

- Controlar una situación de duelo según un protocolo establecido.

- Controlar situaciones de ansiedad y angustia según protocolo establecido.

- Controlar situaciones de agresividad según protocolo establecido.

CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de primeros auxilios no exitoso (muerte del accidentado), describir las posibles manifestaciones de estrés de la persona que socorre e indicar las acciones para superar psicológicamente el fracaso.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Contenidos:

1. Valoración inicial del accidentado como primer interviniente

El botiquín de primeros auxilios: instrumentos, material de cura, fármacos básicos.

Primeros auxilios: concepto, principios generales, objetivos y límites.

PROYECTO

El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección, responsabilidad y ética profesional.

El primer interviniente como parte de la cadena asistencial.

Terminología anatomía y fisiología.

Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.

Actuación general ante emergencia colectiva y catástrofe: conceptos relacionados con emergencias colectivas y catástrofes, métodos de "triage" simple, norias de evacuación.

2. Asistencia al accidentado con maniobras de soporte ventilatorio y/o circulatorio básico como primer interviniente

La Cadena de Supervivencia: eslabones de actuación.

Características de la Cadena de Supervivencia.

Resucitación cardiopulmonar básica (RCPB): valoración del nivel de consciencia; comprobación de la ventilación; protocolo de RCPB ante una persona inconsciente con signos de actividad cardiaca; protocolo de RCPB ante una persona con parada cardiorrespiratoria; RCPB en niños de 1 a 8 años y RCPB en lactantes.

Transporte de un enfermo repentino o accidentado: valoración de la situación; posiciones de transporte seguro; técnicas de inmovilización y transporte utilizando medios convencionales y materiales inespecíficos o de fortuna; confección de camillas utilizando medios convencionales o inespecíficos.

3. Atención inicial de primeros auxilios en situaciones de emergencia sin parada cardiorrespiratoria

Valoración del accidentado: primaria y secundaria.

Técnicas de movilización e inmovilización al accidentado para asegurar el posible traslado: posición lateral de seguridad, posiciones de espera no lesivas o seguras, recogida de un lesionado.

Métodos para desobstruir la vía aérea y facilitar la respiración: accesorios de apoyo a la ventilación y oxigenoterapia.

Intoxicaciones por vía respiratoria: intoxicaciones por inhalación de humos y gases.

Signos y síntomas de urgencia: fiebre, crisis anafilácticas, vómitos y diarrea, desmayos, lipotimias, síncopes y "shock".

Heridas: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.

Hemorragias: clasificación, síntomas y signos. Tratamiento básico.

Traumatismos: esguinces, contusiones, luxaciones, fracturas, traumatismos torácicos, traumatismos craneoencefálicos, traumatismos de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados y traslados.

PROYECTO

Accidentes de tráfico: orden de actuación, medidas respecto a la seguridad de la circulación y a los heridos en el accidente y aspectos esenciales de los accidentes de tráfico.

Lesiones producidas por calor y por frío.

Cuerpos extraños: en la piel, ojos, oídos y nariz.

Accidentes eléctricos. Electrocución: lesiones producidas por la electricidad y los rayos.

Intoxicaciones por alcohol y estupefacientes.

Cuadros convulsivos: epilepsia y otros cuadros convulsivos.

4. Intervención de apoyo psicológico al accidentado, familiares e implicados en la situación de urgencia como primer interviniente

Psicología de la víctima.

Comunicación: canales y tipos. Comunicación asistente-accidentado.

Comunicación asistente-familia.

Habilidades sociales. Actitudes personales que facilitan o dificultan la comunicación.

Estrategias de control del estrés.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia: crisis, duelo, tensión, agresividad y ansiedad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

PROYECTO

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

ANEXO II

Cualificación profesional: Verificación de elementales, estructuras y sistemas en fabricación aeronáutica

Familia Profesional: Fabricación Mecánica

Nivel: 3

Código: FME832_3

Competencia general

Verificar elementales, estructuras y sistemas en fabricación aeronáutica, garantizando la producción y comprobando su funcionalidad, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente y aplicando los procedimientos establecidos de control de calidad.

Unidades de competencia

UC2778_3: Verificar estructuras aeronáuticas en el proceso de fabricación y mantenimiento

UC2779_3: Verificar la fabricación eléctrica aeronáutica

UC2780_3: Verificar materiales compuestos en la fabricación aeronáutica

UC2781_3: Verificar sistemas fluidos de aeronaves

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de fabricación mecánica, dedicado a la producción y fabricación de estructuras aeronáuticas en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas, pequeñas y microempresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en sector de la fabricación mecánica relacionado con el subsector de la

PROYECTO

construcción aeronáutica y aeroespacial.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Técnicos de certificación aeronáutica

Inspectores de calidad aeronáutica

Formación Asociada (420 horas)

Módulos Formativos

MF2778_3: Verificación de estructuras aeronáuticas en el proceso de fabricación y mantenimiento (90 horas)

MF2779_3: Fabricación de mazos eléctricos aeronáuticos (120 horas)

MF2780_3: Verificación de materiales compuestos en la fabricación aeronáutica (120 horas)

MF2781_3: Comprobación de sistemas fluidos de aeronaves (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: VERIFICAR ESTRUCTURAS AERONÁUTICAS EN EL PROCESO DE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Nivel: 3

Código: UC2778_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar dimensiones, daños en estructuras (interno o externo) y uniones aeronáuticas (elemental, elemental equipada, semiconjunto, conjunto equipado, gran conjunto o avión), para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y especificaciones establecidos por la empresa o clientela, certificando el conformado y funcionalidad del conjunto.

CR1.1 La información técnica de montaje de las estructuras de aeronaves descritas en el proyecto de ejecución, interpretándose en la lengua oficial o idioma extranjero, y las características o requerimientos técnicos de las estructuras aeronáuticas (dimensiones, formas, tolerancias, entre otros) se verifica, interpretando planos de fabricación, para garantizar el acabado final.

CR1.2 Las áreas de trabajo de las secciones de fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas, se verifican, garantizando las condiciones descritas en el manual de taller (seguridad, limpieza, orden, entre otros).

CR1.3 Los elementos a unir se trasladan a la zona de montaje o ensamblaje, comprobando los medios

PROYECTO

de transporte (puente grúa, carretillas elevadoras, carros de transporte, entre otros), garantizando las medidas de seguridad descritas en el proyecto de fabricación.

CR1.4 Los elementos a ensamblar se colocan en los útiles o gradas de montaje, verificando su posición, atendiendo a los planos de montaje y, garantizando el orden de los procesos de producción (fijación, conformado y pruebas).

CR1.5 El ajuste de los elementos de la estructura aeronáutica se verifica, garantizando las medidas y tolerancias descritas en el manual de fabricación, eliminando el material sobrante o suplementando con materiales sólidos o líquidos.

CR1.6 Los elementos de la de la estructura aeronáutica se comprueban, aseverando la fijación temporal, utilizando uniones desmontables (pinzas, tornillos, entre otros), garantizando su inmovilización durante el proceso de taladrado y unión.

RP2: Comprobar el estado de los elementos o equipos a unir, los útiles de unión (remaches, tuercas, tornillos, arandelas y pines), y las herramientas (plegadora, remachadora, atornilladores, entre otros) para garantizar la producción de la estructura aeronáutica, atendiendo a las especificaciones técnicas de utillaje del proyecto de fabricación.

CR2.1 Los útiles (crimpadoras, alicates, remachadoras, entre otros) y elementos de unión (remaches, tuercas, tornillos, arandelas, pines, entre otros) utilizados en el proceso de fabricación y mantenimiento de la estructura aeronáutica se verifican, comprobando la información en su etiquetado (fecha de calibración, fabricación, medidas, entre otros).

CR2.2 Los útiles utilizados en la fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas, se comprueban, garantizando la limpieza, controles de calidad y revisiones, verificando el etiquetado de calibración y última revisión.

CR2.3 Los elementos de unión (remaches, tuercas, tornillos, arandelas, pines), se comprueban en sus ubicaciones, garantizando la limpieza y orden hasta su uso.

RP3: Comprobar dimensiones y daños en estructuras a unir (elemental, elemental equipada, semiconjunto, conjunto equipado, gran conjunto o avión), para garantizar la funcionalidad del elemento aeronáutico, atendiendo a las especificaciones técnicas de defectos del proyecto de fabricación.

CR3.1 Los consumibles (sellantes, pinturas y lubricantes) utilizados en la operación de ensamblaje se verifican, comprobando la información en su etiquetado (fecha de caducidad, fabricación y temperatura de uso).

CR3.2 Los útiles de trabajo (espátulas, pistola, brochas, rodillos, y encapsuladores) utilizados en el proceso de fabricación y mantenimiento de las estructuras aeronáuticas, se mantienen, verificando el estado de limpieza y conservación para asegurar su funcionalidad.

CR3.3 Las dimensiones estructurales se verifican, garantizando las medidas, holguras y tolerancias descritas en el manual del fabricante, para aseverar la rigidez y funcionalidad del conjunto de la estructura aeronáutica.

CR3.4 Los daños encontrados en la estructura de la aeronave se comprueban, verificando el alcance

PROYECTO

del siniestro, evaluando los desperfectos para discriminar las necesidades del servicio de reparación o sustitución.

RP4: Verificar elementales, elementales equipadas, semiconjuntos, conjuntos equipados, grandes conjuntos o avión completo, tras el proceso productivo realizado de ensamblaje o montaje, para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y especificaciones establecidos por cada empresa o clientela, asegurando la funcionalidad del conjunto de la estructura aeronáutica.

CR4.1 Las superficies y contornos aerodinámicos de la estructura aeronáutica, se comprueban, utilizando herramientas de medida y control (calibre, reloj comparador, entre otros), asegurando las medidas y tolerancias descritas en el proyecto de fabricación.

CR4.2 Los datos de las mediciones realizadas en la estructura aeronáutica, se registran en los sistemas informáticos de control y gestión, verificando que las mediciones son la exigidas en el proyecto de fabricación.

CR4.3 La situación de las cabezas de los elementos de unión (remaches, tornillos, entre otros), se comprueban, utilizando calibres y galgas (guioneras, calibres medidores de altura, entre otros), garantizando el cumplimiento las normas aerodinámicas aplicables al proyecto de fabricación o mantenimiento de la estructura aeronáutica.

RP5: Comprobar el estado de orden y almacenaje de herramientas, documentación, elementos de unión y consumibles utilizados en la fabricación y mantenimiento de las estructuras aeronáuticas, para garantizar su funcionamiento y especificaciones establecidos por cada empresa o clientela, aseverando el final de la producción.

CR5.1 Las elementales o elementos de unión no utilizadas o sobrantes en el proceso de verificación de estructuras aeronáuticas, se almacenan en las ubicaciones originales, garantizando su estado de conservación (limpieza, mantenimiento, engrase, entre otros), registrando su número de referencia y alojamiento en la etiqueta descriptiva.

CR5.2 La documentación de un solo uso en la fabricación de estructuras aeronáuticas, se destruye al acabar el proceso productivo, atendiendo a la normativa de protección de datos exigible en el proceso de ejecución.

CR5.3 Los consumibles se desechan en las ubicaciones autorizadas, siguiendo el protocolo medioambiental descrito por la empresa referente a la fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instrumentos de metrología dimensional (galgas, calibres, micrómetros, reglas), espejo, linterna manual o frontal, uso de luz focalizada o difusa, equipos de protección individual (EPI) y documentación aplicable, lupas de aumento.

Productos y resultados:

PROYECTO

Comprobación de dimensiones y daños en estructuras y uniones aeronáuticas. Comprobación del estado de los elementos o equipos a unir y los útiles de unión y herramientas. Comprobación de las dimensiones y daños en estructuras a unir en estructuras aeronáuticas. Verificación de los elementales, elementales equipadas, semiconjuntos, conjuntos equipados y grandes conjuntos o avión completo. Comprobación del estado de orden y almacenaje de los elementos utilizados en la producción de estructuras aeronáuticas.

Información utilizada o generada:

Instrucción de Trabajo (IT), Instrucción de Verificación (IV), normativa de prevención FOD (daños por objetos extraños), orden de fabricación, Normativa sobre prevención de riesgos laborales sobre la seguridad y salud de los trabajadores ante los riesgos derivados trabajo, normativa relacionada con la prevención y control Integrado de la Contaminación (IPPC). Normativa de protección medio ambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: VERIFICAR LA FABRICACIÓN ELÉCTRICA AERONÁUTICA

Nivel: 3

Código: UC2779_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar el despacho de los elementos (mazos, cables o conectores a fabricar o instalar en la estructura eléctrica aeronáutica), para garantizar el estado y registro del producto, identificando la información (número de serie, número de elementos, entre otros) de las etiquetas de marcaje y control.

CR1.1 Los elementos eléctricos se comprueban, atendiendo a la lista de partes descrita en la Instrucción de Trabajo (IT), cotejando la información del producto y, garantizando la fabricación de mazos eléctricos aeronáuticos.

CR1.2 Los elementos eléctricos (mazo de cable, cableado, conectores, entre otros) se comprueban mediante inspección visual, o medios técnicos (polímetro, osciloscopio, amperímetro, entre otros), garantizando la ausencia de daños, desperfectos o ausencia de continuidad.

CR1.3 Los elementos eléctricos identificados como no conformes, incompletos o caducados se verifican, sustituyendo por otros elementos en estado original, garantizando la instalación eléctrica del conjunto, atendiendo a la Instrucción documental de producción o mediante la Instrucción documental de Verificación.

RP2: Verificar la fabricación eléctrica aeronáutica, para comprobar los elementos de unión y ensamblaje (tornillos, arandelas, distanciadores, bridas y tuercas), garantizando el montaje y calibración, atendiendo a la Instrucción Técnica (IT).

CR2.1 Los útiles de unión y ensamblaje se verifican, comprobando en la etiqueta identificativa la información de la fecha de fabricación y calibración.

CR2.2 Los elementos de ensamblaje (tuercas, tornillos, bicomponentes, entre otros) se verifican, inspeccionando visualmente el estado, midiendo la pieza con calibres y galgas para aseverar los valores del manual del fabricante, garantizando la ausencia de daños y desperfectos.

PROYECTO

CR2.3 El utillaje de unión en la fabricación eléctrica aeronáutica (plegadoras, remachadoras, fijadoras, entre otros) se comprueba, verificando su funcionalidad y garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable relacionada con la limpieza, organización y daños de los elementos.

RP3: Garantizar la producción de los conectores de los mazos eléctricos en la fabricación eléctrica aeronáutica, para asegurar su funcionamiento durante la conexión, aseverando los procedimientos y las especificaciones relacionadas con la conductividad eléctrica y conexión estanca.

CR3.1 La conexión del cable y el terminal, se verifica, comprobando el pelado, el crimpado y el valor de inserción, midiendo las tolerancias con las galgas de espesores y comparándolas con los valores indicados en el manual de fabricación aeronáutica.

CR3.2 La inserción de los contactos en las bornas del conector eléctrico se comprueban, aseverando la continuidad eléctrica y estanqueidad, para garantizar la Instrucción de Verificación de la fabricación aeronáutica.

CR3.3 El grapado o soldadura de los contactos eléctricos se verifica, comprobando su fijación estructural, para garantizar el funcionamiento del sistema.

CR3.4 El cableado final (unido a su terminal y conectado a la bornera en la fabricación aeronáutica), se protege, almacenando el conjunto en su ubicación descrita en el proyecto de fabricación, aseverando la ausencia de acceso al polvo, suciedad o grasa, para garantizar la fabricación posterior.

RP4: Comprobar el rutado y fabricación de los cables que conforman el mazo eléctrico para garantizar su funcionamiento durante la instalación eléctrica, siguiendo los procedimientos y las especificaciones de empresa o clientela, así como la Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CR4.1 La longitud de los cables que conforman el mazo eléctrico en la fabricación aeronáutica, se comprueba, aseverando las medidas suficientes para su enrutado para garantizar su posicionamiento dentro de la instalación eléctrica.

CR4.2 El atado de los cables que conforman el mazo eléctrico se comprueba, verificando las distancias entre atados indicadas en la Instrucción de Trabajo (IT), Instrucción de Verificación (IV) o en la norma aplicable, utilizando calibres, galgas, entre otros elementos de medida y comprobación.

CR4.3 El peinado o trenzado de los cables que conforman el mazo eléctrico se comprueba, verificando que sea lineal y sin cruces entre hilos.

CR4.4 El corte a la longitud definitiva del segundo extremo de los cables que conforman el mazo eléctrico se comprueba, garantizando las medidas para su instalación, atendiendo al tipo de elemento que se fijará en el extremo.

CR4.5 La protección o enmallado del mazo se comprueba, verificando la protección del sistema de la suciedad, polvo o abrasiones, instalando elementos antifricción y protectores para garantizar la instalación del producto final.

CR4.6 El almacenaje del mazo eléctrico, se comprueba, garantizando los radios de curvatura y atados provisionales, para garantizar la ausencia de daños durante su almacenaje.

PROYECTO

RP5: Inspeccionar el estado de orden y almacenaje de elementos sobrantes (herramientas, documentación, elementos de unión y consumibles) después del proceso productivo, para asegurar los procedimientos y las especificaciones establecidas de cada empresa o clientela, garantizando la aplicación de la gestión de residuos y sistemas de reutilización y desecho de estos.

CR5.1 Las elementales o elementos de unión sin uso en la fabricación se verifican, garantizando su depósito en las ubicaciones originales de almacenamiento, registrando su entrada, estado y funcionalidad para garantizar la trazabilidad del producto.

CR5.2 La destrucción de la documentación utilizada, se verifica al acabar el proceso de trabajo para el que se ha emitido, aseverando la normativa de protección de datos aplicable al desarrollo productivo.

CR5.3 El deshecho de los consumibles se verifican, garantizando su proceso de descontaminación y siguiendo el protocolo medioambiental.

RP6: Verificar la instalación de las centrales eléctricas aeronáuticas, aseverando la instalación y las normas de fabricación aeronáuticas aplicables, para asegurar los procedimientos y las especificaciones establecidas de cada empresa o clientela.

CR6.1 Las herramientas de verificación, se comprueban, asegurando la ausencia de daños o deterioros, su fecha de calibración y protección eléctrica.

CR6.2 Las centrales eléctricas aeronáuticas se verifican, utilizando medios manuales, actuando los mecanismos instalados en la central (interruptores, disyuntores, magnetotérmicos, y pulsadores), para asegurar que estos elementos producen la apertura y cierre del circuito, siguiendo la Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CR6.3 Las centrales eléctricas aeronáuticas se comprueban, utilizando medios automáticos, actuando los mecanismos instalados en la central (interruptores, disyuntores, magneto térmicos y pulsadores), cuando el programa de comprobación lo solicita, para asegurar que el estado de actuación de estos elementos coincide con el solicitado por el programa, siguiendo las Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

RP7: Comprobar la ausencia de daños o defectos funcionales de la instalación eléctrica aeronáutica, para garantizar la funcionalidad del conjunto, siguiendo la Instrucción Técnica y de Verificación aplicables en el proceso de fabricación.

CR7.1 La instalación eléctrica aeronáutica se comprueba, verificando visualmente los elementos del conjunto, garantizando la ausencia de daños o defectos funcionales.

CR7.2 La instalación eléctrica aeronáutica identificada como no conforme se verifica, garantizando su sustitución, rellenando las hojas de no conformidad, garantizando la utilización de elementos nuevos y comprobando la validez para el sistema.

CR7.3 La instalación eléctrica identificada como conforme se verifica, asegurando el grabado de la fecha de comprobación y el sello de garantía de calidad en su etiqueta de certificación.

Contexto profesional:

PROYECTO

Medios de producción:

Instrumentos de metrología dimensional (galgas, calibres, micrómetros, reglas), espejo, linterna manual o frontal, uso de luz focalizada o difusa, Equipos de Protección Individual (EPI) y documentación aplicable. Instrumentos de medición eléctrica (Polímetros, osciloscopios y Testers).

Productos y resultados:

Comprobación del despacho de los elementos pertenecientes a los mazos a fabricar o instalar en la estructura eléctrica aeronáutica. Verificación de la fabricación e instalación eléctrica aeronáutica. Garantía de fabricación de los conectores de los mazos eléctricos. Comprobación del rutado y fabricación de los cables que conforman el mazo eléctrico. Inspección del estado de orden y almacenaje de elementos sobrantes en fabricación. Verificación de la instalación de las centrales eléctricas aeronáuticas. Comprobación de la ausencia de daños o defectos funcionales de la instalación eléctrica aeronáutica.

Información utilizada o generada:

Instrucción de Trabajo (IT), Instrucción de Verificación (IV). Normativa de prevención FOD (daños por objetos extraños). Planes sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental. normativa relacionada con la prevención y control Integrado de la Contaminación (IPPC). Normativa sobre protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: VERIFICAR MATERIALES COMPUESTOS EN LA FABRICACIÓN AERONÁUTICA

Nivel: 3

Código: UC2780_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar los útiles, herramientas y equipos de verificación manual, para garantizar el estado de mantenimiento y calibración, cumpliendo los procedimientos y especificaciones aplicables en fabricación.

CR1.1 Los materiales relacionados en la fabricación aeronáutica (pastas de sellante, adhesivos, bolsas de vacío, tejido respirador, tejido separador, agentes desmoldeantes, entre otros), se verifican, atendiendo a la lista descrita en la orden de producción, para comprobar que se disponen de los elementos indicados en la orden de fabricación.

CR1.2 Los materiales relacionados en la fabricación aeronáutica (pastas de sellante, adhesivos, bolsas de vacío, tejido respirador, tejido separador, agentes desmoldeantes, entre otros), se verifican, comprobando las referencias, cantidades, ausencia de daños o deterioros y fecha de caducidad no alcanzada, para garantizar la continuidad de las operaciones posteriores e identificar materiales no conformes.

CR1.3 Los materiales identificados como no conformes, incompletos o caducados se desechan, comprobando su etiquetación, garantizando su descontaminación y, registrando las no conformidades en la documentación del proyecto de fabricación.

PROYECTO

RP2: Verificar el tipo de proceso aplicado (cocurado, coencolado, encolado secundario) según el tipo de estructura (monolíticas y/o sándwich), para garantizar el cumplimiento de los procedimientos y especificaciones aplicables, asegurando la calidad del producto final.

CR2.1 El proceso (cocurado, coencolado, encolado secundario) se verifica, atendiendo a la norma de fabricación aplicable para cumplir con las especificaciones de producción.

CR2.2 El tipo de estructura (monolíticas o sándwich) se verifica, atendiendo a las necesidades estructurales de fabricación, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del proyecto de ejecución.

CR2.3 La zona a supervisar se comprueba, garantizando la ausencia de polvo o grasa que pueda afectar al proceso de fabricación, verificando la temperatura y humedad para aseverar el acabado del producto final.

RP3: Comprobar las etapas del proceso de fabricación (Autoclave), proceso de apilamiento, bolsa de vacío y ciclo de curado, para garantizar las especificaciones técnicas de producción, cumpliendo con las Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CR3.1 El estado del material (aluminio, acero, fibra de carbono, Invar, entre otros) se verifica, aseverando la limpieza, desengrase y preparación superficial para evitar contaminación durante los procesos productivos posteriores.

CR3.2 La preparación de los núcleos de forma se comprueban, garantizando la ausencia de daños o contaminación, para almacenarlos en bolsas selladas hasta su utilización.

CR3.3 El corte de elementos se comprueba, asegurando que los materiales preimpregnados y adhesivos extraídos de los frigoríficos han sido ambientados, cortados en patrones y respetando las orientaciones descritas en los planos.

CR3.4 El proceso de montaje de telas se verifica, garantizando su desarrollo en el espacio identificado como "limpio", comprobando el posicionamiento de una capa directamente sobre la anterior, ya colocada en el útil, formando bloques, respetando las orientaciones requeridas en los planos y documentación exigible, dentro del proceso de apilamiento.

CR3.5 El proceso de preparación de la bolsa de vacío se verifica, asegurando las capas de los materiales preimpregnados y adhesivos posicionados sobre el útil, colocando elementos auxiliares (tapas, cierres, anclajes, entre otros) y de control (termómetros, ohmímetros, entre otros) y cerrando el conjunto, aislándolo del exterior.

CR3.6 La polimerización se verifica, comprobando el estado final del producto solidificado tras el secado y curado, garantizando la ausencia de imperfecciones para asegurar la calidad del producto final.

CR3.7 Los procesos de desmoldeo, recanteado y mecanizado se verifican, garantizando el cumplimiento de las instrucciones aplicables, atendiendo al proyecto de fabricación.

RP4: Verificar las etapas del proceso de fabricación de materiales compuestos (Lay Up), para asegurar el cumplimiento de las especificaciones, garantizando el proyecto de producción.

PROYECTO

CR4.1 Los materiales se verifican, atendiendo a las necesidades de servicio de producción, garantizando la fecha de fabricación y caducidad.

CR4.2 El número de capas, la secuencia de apilamiento y la orientación se verifican, comprobando el proyecto de producción, para evitar la formación de oclusiones, arrugas o atrapamientos de aire.

CR4.3 La bolsa de vacío se verifica, comprobando el posicionamiento de las capas de material preimpregnados y adhesivo, para el desarrollo del proceso de polimerización.

CR4.4 Las condiciones particulares del proyecto se verifican, garantizando la utilización de los materiales auxiliares (soportes, ganchos, fijadores, entre otros) exigibles en cada operación del proceso de fabricación de materiales compuestos.

RP5: Comprobar las etapas del proceso de fabricación (curado), para garantizar el producto final, asegurando la funcionalidad en el sistema al que pertenece.

CR5.1 El proceso de curado se comprueba, verificando la Instrucción de Trabajo (IT) o Instrucción de Verificación (IV) para garantizar que se siguen todos los pasos en el orden descrito en las mismas.

CR5.2 El ciclo de curado se verifica, garantizando la aplicación de temperatura, presión y/o vacío para aseverar la calidad final de los elementos fabricados con materiales compuestos.

CR5.3 La bolsa de vacío se comprueba, contrastando que no existen roturas, pliegues o deformaciones para garantizar la forma y acabado del producto final.

RP6: Comprobar el registro de datos en la documentación de control para garantizar la trazabilidad de las materias primas usadas (datos de número de lote y/o rollo de procedencia, fecha de fabricación y resultados de ensayos de control de calidad), de la pieza fabricada (datos de número de pieza, orden de producción, fecha de fabricación) y el proceso de producción aplicado a cada elemento, garantizando la fabricación aeronáutica relacionada con los materiales compuestos.

CR6.1 Los procesos de cocurado, coencolado y encolado secundario, se comprueban, siguiendo las pautas marcadas en la Instrucción de Trabajo (IT) o las inspecciones solicitadas en la Instrucción de Verificación (IV), para garantizar el cumplimiento de los pasos en orden establecido por fabricación.

CR6.2 Las partes supervisadas de las piezas, se validan visualmente, siguiendo las pautas marcadas en la Instrucción de Trabajo (IT) o las inspecciones solicitadas en la Instrucción de Verificación (IV), garantizando las propiedades del material de la pieza susceptibles de verse afectadas por la aplicación de presión/vacío o temperatura/tiempo de exposición durante el ciclo de curado.

CR6.3 Los materiales preimpregnados adhesivos se inspeccionan, evitando que sobrepasen los tiempos límites de utilización, garantizando el cumplimiento de los requisitos estipulados en las normas de fabricación.

CR6.4 Las condiciones de humedad, temperatura y contaminación (medición de partículas y limpieza) del área limpia, se comprueban antes de iniciar el proceso de fabricación para garantizar los parámetros adecuados para la ejecución del proceso productivo.

CR6.5 La orientación y posicionamiento de telas y núcleos, las tolerancias aplicables a empalmes de

PROYECTO

preimpregnados, adhesivos y núcleos se inspeccionan, garantizando el cumplimiento de los requerimientos de la documentación aplicable.

RP7: Comprobar el proceso de mecanizado de materiales compuestos para garantizar el seguimiento de los requisitos de calidad en cuanto a tipología de herramientas a usar según el tipo de material, tipo de refrigeración a usar durante el proceso de mecanizado (aire, líquido o freón), velocidades y avances para corte y taladrado, siguiendo las pautas marcadas por la Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CR7.1 El procedimiento se inspecciona, garantizando el cumplimiento de las normas de fabricación descritas en el proyecto de ejecución (temperatura, tiempos de proceso, entre otros).

CR7.2 El tipo de material compuesto a mecanizar, tipo de herramientas, brocas y material de la misma (dependiendo del proceso), tipo de refrigerante (aire, líquido, freón, entre otros), la velocidad y avance de corte y taladrado, se comprueban, garantizando que se ajustan a los requisitos de fabricación.

CR7.3 Las delaminaciones, astillamientos o desgarros se documentan, estableciendo hojas de rechazo para poder determinar los defectos no admisibles del proceso de mecanizado.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instrumentos de metrología dimensional (galgas, calibres, micrómetros, reglas, entre otros), espejo, linterna manual o frontal, uso de luz focalizada o difusa, Equipos de Protección Individual (EPI) y documentación aplicable.

Productos y resultados:

Comprobación de los útiles, herramientas y equipos de verificación manual. Verificación del tipo de proceso aplicado según el tipo de estructura. Comprobación de las etapas del proceso de fabricación, proceso de apilamiento, bolsa de vacío y ciclo de curado. Verificación de las etapas del proceso de fabricación de materiales compuestos. Comprobar las etapas del proceso de fabricación. Comprobación del registro de datos en la documentación de control. Comprobación del proceso de mecanizado de materiales compuestos.

Información utilizada o generada:

Instrucción de Trabajo (IT), Instrucción de Verificación (IV) en papel o en los distintos soportes informáticos, esquemas, planos, listas de partes, normas de calidad, especificaciones, procedimientos, normativa de prevención FOD, planes sobre prevención de riesgos laborales. Normativa relacionada con la prevención y control Integrado de la Contaminación (IPPC). Normativa sobre protección medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: VERIFICAR SISTEMAS FLUIDOS DE AERONAVES

Nivel: 3

Código: UC2781_3

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Verificar los elementos de montaje en las instalaciones fluidas de aeronaves para garantizar la ausencia de daños y las dimensiones descritas en el proyecto de fabricación, comparando con los planos o las especificaciones técnicas de cada elemento.

CR1.1 La información técnica (planos, normas y especificaciones técnicas de montaje) se comprueba, verificando su disponibilidad, para garantizar el montaje de las instalaciones de sistemas fluidos de aeronaves.

CR1.2 La adecuación de las zonas de trabajo se garantiza, comprobando el mantenimiento de las condiciones de limpieza, orden y seguridad.

CR1.3 El desplazamiento de los elementos al lugar de instalación se inspecciona, garantizando que se emplean los medios de transporte adaptados a las necesidades del producto (cierres, cinchas, anclajes, entre otros).

CR1.4 Las tuberías, conductos, mangueras flexibles, entre otros elementos a instalar, se inspeccionan visualmente, rechazando aquellos que presenten defectos (roturas, grietas, mal embalaje, entre otros).

RP2: Comprobar el estado, calibración y uso de herramientas y los consumibles (tornillos, arandelas, racores, entre otros) usados para el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves para garantizar su funcionamiento, siguiendo las pautas marcadas en el proyecto de fabricación.

CR2.1 Los útiles y consumibles se verifican visualmente, comprobando las marcas o etiquetas que aporten la información necesaria para poder garantizar el montaje de los elementos de instalaciones fluidas aeronáuticas.

CR2.2 La limpieza y el control de calidad de los útiles se garantizan, comprobando que el registro de revisiones está cumplimentado, según los procedimientos establecidos para cada útil.

CR2.3 La limpieza y los controles de calidad de los consumibles (remaches, tornillos, arandelas, distanciadores, racores y tuercas) se garantizan, comprobando que el despacho se realiza en bolsas etiquetadas para cada elemento.

RP3: Verificar la fecha de caducidad de los sellantes, pinturas, lubricantes y lacres antes del proceso de montaje de instalaciones fluidas de aeronaves para garantizar su funcionalidad, siguiendo las Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CR3.1 Las etiquetas o marcas de los envases de los consumibles utilizados en el montaje de instalaciones fluidas de aeronaves se inspeccionan, garantizando que tienen grabada la información de identificación y que no han alcanzado su fecha de caducidad.

CR3.2 Los útiles y herramientas para aplicación de consumibles se comprueban mediante inspección visual, para garantizar que se mantienen limpios y con los controles de calidad y revisiones cumplimentados si aplica, según los procedimientos establecidos.

CR3.3 Los consumibles (sellantes, pinturas, lacres y lubricantes) se inspeccionan visualmente, garantizando la limpieza y con los controles de calidad y revisiones cumplimentados según los

PROYECTO

procedimientos del fabricante.

RP4: Inspeccionar el montaje de las tuberías, conductos y mangueras flexibles para garantizar el funcionamiento del sistema, garantizando las pautas marcadas en el proyecto de fabricación.

CR4.1 La calidad y funcionalidad de los sistemas fluidos en aeronaves se garantiza, inspeccionando el elemento, después del montaje y, probando la funcionalidad del sistema.

CR4.2 Los lubricantes usados en el montaje de instalaciones fluidas de aeronaves, se comprueban visualmente, garantizando su aplicación en tornillería, tubos, racores y tuercas.

CR4.3 Las marcas de grapado o instalación (grapados permaswage o marcas de lacre) se comprueban visualmente, garantizando su legibilidad.

CR4.4 Las normas sobre prevención de riesgos laborales y ambientales se verifican durante los procesos de comprobación de montaje de tuberías y mangueras flexibles, garantizando la seguridad de las personas y los productos.

CR4.5 La instalación de los latiguillos de masa y su continuidad eléctrica se garantizan, comprobando la documentación de fabricación, cumplimentando los datos requeridos en los editables de proyecto.

RP5: Verificar el depósito de las elementales, la destrucción de la documentación de fabricación y el desecho de los consumibles sobrantes no aprovechables, para garantizar la finalización de la fabricación, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad de proyecto.

CR5.1 El depósito de las elementales en su ubicación se comprueba visualmente, garantizando el almacenamiento en la ubicación referenciada para el producto.

CR5.2 La destrucción de la documentación, si es de solo un uso, se comprueba visualmente, aseverando el cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable al proceso productivo.

CR5.3 El desecho de los consumibles sobrantes, se comprueba mediante inspección visual, garantizando que se cumple el protocolo medioambiental.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Instrumentos de metrología dimensional (galgas, calibres, micrómetros, reglas, entre otros), espejo, linterna manual o frontal, uso de luz focalizada o difusa, Equipos de Protección Individual (EPI) y documentación aplicable.

Productos y resultados:

Verificación de los elementos de montaje en las instalaciones fluidas de aeronaves. Comprobación del estado, calibración y uso de herramientas y consumibles utilizados en el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves. Verificación de la fecha de caducidad de los sellantes, pinturas, lubricantes y lacres anterior al proceso de montaje de instalaciones fluidas de aeronaves. Inspección del montaje de las tuberías, conductos y mangueras flexibles en aeronaves. Verificación del depósito de las elementales, la destrucción de la

PROYECTO

documentación de fabricación y el desecho de los consumibles sobrantes no aprovechables.

Información utilizada o generada:

Instrucciones de Trabajo (IT), Instrucciones de Verificación (IV) en papel o en los distintos soportes informáticos, esquemas, planos, listas de partes, normas de calidad, especificaciones, procedimientos, normativa de prevención FOD, planes sobre prevención de riesgos laborales. Normativa relacionada con la prevención y control Integrado de la Contaminación (IPPC). Normativa sobre protección medio ambiental.

MÓDULO FORMATIVO 1: VERIFICACIÓN DE ESTRUCTURAS AERONÁUTICAS EN EL PROCESO DE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Nivel: 3

Código: MF2778_3

Asociado a la UC: Verificar estructuras aeronáuticas en el proceso de fabricación y mantenimiento

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir el proceso de comprobación de dimensiones y daños en estructuras aeronáuticas, explicando las dimensiones, el uso de herramientas y los materiales aplicables.

CE1.1 Interpretar planos, normas y documentación aplicable, atendiendo al programa de fabricación, comprobando la disposición de la información técnica de montaje de las estructuras de aeronaves y garantizando el proceso productivo.

CE1.2 Describir la limpieza, orden y seguridad en la zona de trabajo de las secciones de fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas, garantizando las condiciones descritas en un manual de taller.

CE1.3 Describir el proceso de traslado a la zona de montaje o ensamblaje de los elementos a unir, el medio empleado y las normas de seguridad, explicando los medios de transporte utilizados, atendiendo a necesidades productivas.

CE1.4 Describir el proceso de posicionamiento en los útiles o gradas de montaje, garantizando su colocación y fijación y, explicando los posibles errores que se pueden cometer.

CE1.5 Explicar el proceso de ajuste de los elementos de la estructura aeronáutica mediante eliminación de material sobrante, describiendo el tipo de ajuste y suplemento.

CE1.6 Describir el proceso de fijación temporal de las partes de la estructura aeronáutica, explicando el utillaje y los errores que se pueden cometer en el ensamblaje.

C2: Explicar las técnicas de comprobación del estado de los elementos y la calibración de los equipos utilizados en el proceso de unión en la estructura aeronáutica, garantizando el cumplimiento de las

PROYECTO

especificaciones técnicas del proyecto de fabricación.

CE2.1 Describir el proceso de comprobación del etiquetado de los útiles y elementos de unión utilizados en el proceso de fabricación y mantenimiento de las estructuras aeronáuticas, explicando los posibles errores a cometer.

CE2.2 Explicar los criterios de limpieza y control de revisiones y calibración de las herramientas, útiles y equipos, describiendo el campo del etiquetado de los mismos.

CE2.3 Describir los criterios de almacenaje y limpieza de los elementos de unión, garantizando la funcionalidad del producto.

C3: Aplicar técnicas de comprobación de dimensiones y daños en estructuras aeronáuticas, explicando los requisitos indicados en los procedimientos de cada empresa o clientela.

CE3.1 En un supuesto práctico de comprobación de consumibles, interpretándose en la lengua oficial o idioma extranjero, garantizando la funcionalidad del producto:

- Comprobar la fecha de almacenamiento, conociendo la expedición de entrada al almacén.

- Verificar la fecha de caducidad, aseverando la funcionalidad del producto para garantizar el acabado final.

CE3.2 Explicar los criterios de limpieza de los útiles de trabajo, describiendo los procesos indicados en la documentación técnica de producción.

CE3.3 En un supuesto práctico de verificación de las dimensiones de la estructura aeronáutica, garantizando el conjunto funcional:

- Medir las holguras entre elementos, garantizando los alojamientos para las fijaciones y sellantes.

- Explicar las tolerancias, utilizando el manual del fabricante.

- Explicar los requisitos de inspección visual y ausencia de suciedad y sobrantes de material, garantizando el estado de la instalación.

CE3.4 Explicar los daños que pueden producirse en la estructura de una aeronave, comprobando el alcance de un siniestro y evaluando los desperfectos ocasionados.

C4: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos incluidos en el ensamblaje y los conjuntos generados de la estructura aeronáutica, describiendo los requisitos indicados en los procedimientos exigibles.

CE4.1 Explicar la comprobación de las superficies y contornos aerodinámicos en las estructuras aeronáuticas, comprobando las medidas y tolerancias.

CE4.2 Describir el proceso de registro de las mediciones en el sistema informático de control y gestión, explicando los valores a registrar de la estructura aeronáutica, según los requisitos de la documentación.

PROYECTO

CE4.3 Explicar el proceso de comprobación de la situación de las cabezas de los elementos de unión de la estructura aeronáutica, describiendo el uso de los tipos de calibres y galgas.

C5: Explicar las técnicas de verificación del estado de almacenaje de los elementos utilizados en la fabricación y mantenimiento de las estructuras aeronáuticas, asegurando su limpieza y mantenimiento para un uso posterior.

CE5.1 Describir el proceso de depósito y registro en las ubicaciones originales de los elementos no utilizados o sobrantes, explicando las normativas exigibles relacionadas con el mantenimiento y reparación de las estructuras aeronáuticas.

CE5.2 Describir el proceso de destrucción de la documentación impresa usada durante el proceso de ensamblaje, cumpliendo con la normativa exigible de protección de datos del proceso de ejecución.

CE5.3 Describir el proceso de desecho de los consumibles sobrantes en las ubicaciones autorizadas, siguiendo el protocolo medioambiental descrito por la empresa referente a la fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas.

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

C3 respecto a CE3.1 y CE3.3.

Otras capacidades:

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Contenidos:

1. Uniones utilizadas en la fabricación en estructuras aeronáuticas. Tipos

Unión elemental.

Unión elemental equipada.

Semiconjunto.

PROYECTO

Conjunto equipado.

Gran conjunto.

2. Documentación técnica relacionada con las estructuras aeronáuticas en fabricación y mantenimiento

Proyecto de fabricación.

Proyecto de ejecución.

Orden de trabajo en fabricación.

Orden de trabajo en reparación.

Orden de trabajo en montaje.

Manual del fabricante.

3. Procesos y procedimientos relacionados con la fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas

Limado.

Recanteado.

Taladrado.

Avellanado.

Redoblonado.

Remachado.

Remachado.

Montaje de tuercas remachables.

Instalación de tuercas y remaches.

Instalación de bulones.

Apriete torcométrico.

Llave dinamométrica.

Tipos de sellantes.

Etapas del proceso de curado del sellante.

PROYECTO

Proceso de mezclado.

Vida de la aplicación.

Tiempo de trabajo.

Tiempo inicial de curado.

Preparación de la superficie.

Prelimpieza.

Limpieza final.

Sellado de interposición.

Sellado de cordón.

Sellado de ranuras, taladros y huecos.

Sellado en húmedo para elementos de unión.

Sellado a brocha.

Sellado de uniones desmontables.

Sellado de bordes de piezas de fibra de carbono.

Protección de las zonas selladas.

4. Elementos de medida y control relacionada con las estructuras aeronáuticas en fabricación y mantenimiento de estructuras aeronáuticas

Calibre de interiores.

Calibre de exteriores.

Reloj comparador.

Galgas.

Flexómetro.

Medidor laser.

Nivelador laser.

Guionadores.

Espectrómetro de masa.

PROYECTO

Catarómetro.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 5,5 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la verificación de estructuras aeronáuticas en el proceso de fabricación y mantenimiento, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: FABRICACIÓN DE MAZOS ELÉCTRICOS AERONÁUTICOS

Nivel: 3

Código: MF2779_3

Asociado a la UC: Verificar la fabricación eléctrica aeronáutica

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir técnicas de verificación del despacho de mazos, cables o conectores a fabricar o instalar en la estructura eléctrica aeronáutica, garantizando la identificación y registro del producto.

CE1.1 Interpretar los planos, normas y documentación del proyecto de fabricación, comprobando la información técnica para realizar el montaje.

CE1.2 Explicar la comprobación de los elementos eléctricos, utilizando los medios técnicos aplicados

PROYECTO

a la verificación de la fabricación eléctrica aeronáutica, garantizando la ausencia de daños o desperfectos.

CE1.3 Describir el proceso de no conformidad y sustitución de los elementos eléctricos identificados como no conformes, incompletos o caducados, garantizando la trazabilidad de la información.

C2: Explicar las técnicas de verificación del estado de los elementos de unión, asegurando que se encuentran en estado aplicable y que cumplen con los criterios de calibración, atendiendo a las Instrucción Técnicas (IT).

CE2.1 Describir el proceso de comprobación del etiquetado de los útiles de unión y ensamblaje, explicando los errores que se pueden cometer y describiendo los parámetros significativos de la fabricación.

CE2.2 Describir el proceso de comprobación de dimensiones y daños en estructuras, explicando los requisitos indicados en los procedimientos del manual del fabricante.

CE2.3 Explicar la comprobación de la funcionalidad de los elementos de unión en la fabricación eléctrica aeronáutica, garantizando la funcionalidad y cumplimiento de la normativa aplicable relacionada con la limpieza, organización y daños de los elementos.

C3: Explicar las técnicas de comprobación de dimensiones y daños en estructuras, explicando los requisitos indicados en los procedimientos.

CE3.1 Definir el proceso de comprobación del pelado de los extremos de los cables que se inserta el conector, explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a reconocer.

CE3.2 Describir el proceso de comprobación de los contactos en las bornas del conector eléctrico, explicando los errores que se pueden cometer, atendiendo a los parámetros de la fabricación aeronáutica.

CE3.3 Describir el proceso de comprobación de grapado o soldadura de los contactos eléctricos sobre los cables, explicando la fijación de los elementos.

CE3.4 Definir el proceso de comprobación de la protección e identificación del conector eléctrico, garantizando la ausencia de acceso al polvo, suciedad o grasa.

C4: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos de ensamblaje y los conjuntos generados, describiendo los requisitos indicados en los procedimientos de la Instrucción de Trabajo (IT) e Instrucción de Verificación (IV).

CE4.1 Explicar la comprobación de la longitud de los cables que conforman el mazo eléctrico, garantizando su enrutado, atendiendo a la Instrucción de Trabajo (IT).

CE4.2 Explicar el proceso de comprobación del atado de los cables que conforman el mazo eléctrico, describiendo el uso de los distintos tipos de calibres normas y galgas según documentación.

CE4.3 Explicar el proceso de comprobación del peinado o trenzado de los cables que conforman el mazo eléctrico, describiendo el acabado del producto final.

PROYECTO

CE4.4 Explicar el proceso de comprobación del peinado o trenzado de los cables que conforman el mazo eléctrico, describiendo el uso de los distintos tipos de calibres, normas y galgas según documentación.

CE4.5 Explicar el proceso de comprobación de la protección o enmallado del mazo que conforman el mazo eléctrico, describiendo el acabado final de fabricación, nombrando las instrucciones a las que aplica.

CE4.6 Explicar el proceso de comprobación del almacenaje del mazo eléctrico, aseverando la ausencia de daños durante su almacenaje.

C5: Explicar la comprobación del estado de almacenaje de los elementos sobrantes, asegurando su estado para un uso posterior, garantizando la calidad y funcionalidad.

CE5.1 Definir el proceso de depósito en las ubicaciones originales de los elementos sobrantes en fabricación, indicando las características del registro.

CE5.2 Describir el proceso de destrucción de la documentación impresa usada durante el proceso de ensamblaje, aseverando la normativa de protección de datos aplicables al desarrollo productivo.

CE5.3 Definir el proceso de desecho de los consumibles sobrantes en las ubicaciones autorizadas, según el protocolo medioambiental aplicable.

C6: Aplicar técnicas de comprobación de la instalación de las centrales eléctricas, explicando los requisitos indicados en los procedimientos aplicables.

CE6.1 Definir la comprobación de las herramientas de verificación, explicando la ausencia de daños o deterioros y su calibración.

CE6.2 En un supuesto práctico de comprobación manual de la central eléctrica, garantizando su funcionamiento:

- Actuar los mecanismos instalados en el sistema, aseverando el enclavamiento físico.

- Verificar el funcionamiento de las señales luminosas, asegurando su funcionamiento.

CE6.3 Describir el proceso de comprobación de las centrales eléctricas mediante medios automáticos, explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a los que prestar atención los procesos indicados en la documentación del programa de verificación.

C7: Explicar la comprobación de la ausencia de daños o defectos funcionales de la instalación eléctrica, garantizando la funcionalidad del conjunto.

CE7.1 En un supuesto práctico de comprobación de la instalación eléctrica aeronáutica, garantizando la funcionalidad del conjunto:

- Verificar visualmente daños en el sistema, aseverando las fijaciones de la estructura.

- Examinar los defectos funcionales, garantizando la funcionalidad del elemento.

PROYECTO

CE7.2 Definir el proceso de comprobación de la parte de la instalación eléctrica identificada como no conforme, explicando el proceso de sustitución de los elementos eléctricos identificados como no conformes, incompletos o caducados.

CE7.3 Explicar el proceso de comprobación de la parte de la instalación eléctrica identificada como conforme, definiendo cómo grabar el proceso e identificando mediante y uso del sello de garantía de calidad.

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

C6 respecto a CE6.2 y C7 respecto a CE7.1.

Otras capacidades:

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar Instrucción de trabajo.

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

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Contenidos:

1. Elementos y utillaje, utilizados en la fabricación eléctrica aeronáutica

Cable eléctrico.

Mazo de cables eléctricos.

Terminales de potencia.

Terminales de control.

Conector.

Polímetro.

Osciloscopio.

Amperímetro.

PROYECTO

Brida.

Soporte de brida.

Enmallado metálico.

Enmallado plástico.

Fanta termo retráctil.

Tornillos.

Tuercas.

Distanciadores.

2. Procesos relacionados con la verificación de la fabricación eléctrica aeronáutica

Instalación de tuercas y remaches.

Instalación de bulones.

Apriete torcométrico.

Llave dinamométrica.

Tipos de sellantes.

Etapas del proceso de curado del sellante.

Proceso de mezclado.

Tiempo de trabajo.

Tiempo inicial de curado.

Preparación de la superficie.

Prelimpieza.

Limpieza final.

Soldadura de conectores.

Soldadura de cableados.

Soldadura de terminales.

Protección de las zonas selladas.

PROYECTO

3. Elementos de medida y control relacionada con las estructuras aeronáuticas en la verificación eléctrica aeronáutica

Calibre de interiores.

Calibre de exteriores.

Reloj comparador.

Galgas.

Flexómetro.

Medidor laser.

Nivelador laser.

Espectrómetro de masa.

Catarómetro.

Comparador de ángulos.

Torquímetro.

4. Documentación técnica relacionada con las estructuras aeronáuticas en fabricación y mantenimiento

Proyecto de fabricación.

Proyecto de ejecución.

Orden de trabajo en fabricación.

Orden de trabajo en reparación.

Orden de trabajo en montaje.

Orden de verificación.

Manual del fabricante.

Instrucción de trabajo (IT).

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable

PROYECTO

del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 25 m² por alumno o alumna. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

- Instalación de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la verificación la fabricación eléctrica aeronáutica, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: VERIFICACIÓN DE MATERIALES COMPUESTOS EN LA FABRICACIÓN AERONÁUTICA

Nivel: 3

Código: MF2780_3

Asociado a la UC: Verificar materiales compuestos en la fabricación aeronáutica

Duración: 120 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Definir los útiles, herramientas y equipos de verificación manual, explicando el mantenimiento y calibración aplicable en la fabricación.

CE1.1 Interpretar la documentación de producción para el aprovisionamiento de los materiales, comprobando la información técnica y cantidades, atendiendo a la orden de fabricación.

CE1.2 Describir el proceso de comprobación visual de los materiales, explicando los defectos que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE1.3 Describir el proceso de desecho de los materiales no conformes, incompletos o caducados, atendiendo a los procesos de descontaminación.

C2: Explicar las técnicas de verificación en función del tipo de proceso a realizar y el tipo de estructura, explicando los requisitos indicados en los procedimientos exigibles.

PROYECTO

CE2.1 Describir el procedimiento de verificación, explicando los posibles errores del proceso y los parámetros descritos en las especificaciones de producción.

CE2.2 Describir los tipos de estructuras, definiendo las características de cada una de ellas.

CE2.3 Explicar el procedimiento de comprobación visual de la zona de trabajo, la importancia de la ausencia de polvo o grasa.

C3: Explicar las técnicas de comprobación de las etapas del proceso de fabricación (Autoclave), proceso de apilamiento, bolsa de vacío y ciclo de curado, definiendo los requisitos indicados en los procedimientos.

CE3.1 Describir el proceso de preparación de utillaje en fabricación (Autoclave), explicando la comprobación de la limpieza, desengrase y preparación superficial.

CE3.2 Describir el proceso de preparación de los núcleos, explicando los parámetros relacionados con las necesidades de almacenaje.

CE3.3 Describir el proceso de comprobación, de la preparación del corte de elementos, explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a los que prestar atención.

CE3.4 En un supuesto práctico de montaje de telas, garantizando la calidad del producto final de acabado:

- Comprobar la posición de las capas, aseverando el montaje una encima de la otra.

- Verificar la orientación de las capas, atendiendo a los planos de referencia.

- Aseverar que no existe aire ocluido entre las diferentes capas superpuestas, cumpliendo con las especificaciones técnicas del proyecto.

CE3.5 Definir el proceso de preparación de la bolsa de vacío, explicando los procedimientos y orden de colocación de los materiales y elementos auxiliares que intervienen en el proceso.

CE3.6 Explicar el procedimiento de comprobación del acabado final del producto después del secado y curado, atendiendo a las imperfecciones presentadas.

CE3.7 Explicar el proceso de comprobación del desmoldeo, recanteado y mecanizado, definiendo la calidad exigible tras el proceso de fabricación.

C4: Explicar las etapas del proceso de fabricación de materiales compuestos, atendiendo a las especificaciones del proyecto de producción.

CE4.1 Describir el proceso de comprobación de la preparación del utillaje y materiales explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a los que prestar atención.

CE4.2 Explicar la verificación del número de capas, la secuencia de apilamiento y la orientación, así como las técnicas de producción necesarias para evitar la formación de oclusiones, arrugas o atrapamientos de aire.

CE4.3 Describir el proceso de comprobación de la de la bolsa de vacío, explicando los errores que se

PROYECTO

pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE4.4 Definir la comprobación de los materiales auxiliares exigibles en cada operación del proceso de fabricación de materiales compuestos, atendiendo al proyecto de ejecución.

C5: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos relacionados en el ensamblaje y los conjuntos fabricados, describiendo las características del sistema.

CE5.1 Describir el proceso de comprobación de la fase de curado, explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a cumplir.

CE5.2 Describir el proceso de verificación tras el ciclo de curado, explicando los posibles errores que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE5.3 En un supuesto caso práctico de comprobación de la bolsa de vacío, garantizando el producto final:

- Verificar roturas o pliegues, registrando las medidas de referencia para documentarlas.

- Explicar los motivos de las posibles deformaciones encontradas durante la comprobación, atendiendo a los errores cometidos en durante la fase producción.

C6: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos involucrados en el ensamblaje y los conjuntos generados, para describir los requisitos de calidad indicados en los procedimientos de cada empresa o clientela.

CE6.1 Describir el proceso de comprobación de la realización del trabajo para explicar los errores que se pueden encontrar y los parámetros a los que hay que prestar atención.

CE6.2 Explicar el proceso de comprobación mediante inspección visual, explicando los errores que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE6.3 Describir el proceso de comprobación garantizando que los materiales preimpregnados adhesivos no se sobrepasen los tiempos límites de utilización, explicando las incidencias que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE6.4 Describir el proceso de comprobación de las condiciones de humedad, temperatura y contaminación (medición de partículas y limpieza) del área limpia, para explicar las deficiencias que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE6.5 Describir el proceso de comprobación de la orientación, posicionamiento de telas y núcleos, las tolerancias aplicables a empalmes de preimpregnados, adhesivos y núcleos, explicando los errores que se pueden y los parámetros a los que prestar atención.

C7: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos involucrados en el ensamblaje y los conjuntos generados, para describir los requisitos de calidad necesarios según los procedimientos de cada empresa o clientela.

CE7.1 Describir el proceso de comprobación de la realización del trabajo, explicando los errores que

PROYECTO

se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE7.2 Describir el proceso de comprobación del tipo de material compuesto a mecanizar, tipo de herramientas, brocas y material de la misma para explicar las deficiencias que se pueden encontrar y los parámetros a los que prestar atención.

CE7.3 Describir el proceso de establecimiento de no conformidades para documentar los defectos que se pueden encontrar tras las fases de mecanizado.

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

C3 respecto a CE3.4 y C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Contenidos:

1. Elementos utilizados en la verificación de materiales compuestos en la fabricación aeronáutica

Calibre.

Flexómetro.

Cámara termográfica.

Termómetro.

Telurómetro.

Polímetro.

Osciloscopio.

Amperímetro.

PROYECTO

Galga de espesor

Ohmímetro.

Pasta sellante.

Adhesivo.

Agente desmoldeador.

Separador.

Tejido respirador.

Llave dinamométrica.

2. Procesos relacionados con la verificación de la fabricación eléctrica aeronáutica

Instalación de tuercas y remaches.

Instalación de bulones.

Apriete torcométrico.

Tipos de sellantes.

Etapas del proceso de curado del sellante.

Proceso de mezclado.

Tiempo de trabajo.

Cocurado.

Coencolado.

Encolado primario.

Encolado secundario.

Soldadura de conectores.

Soldadura de cableados.

Soldadura de terminales.

Protección de las zonas selladas.

3. Elementos de medida y control relacionada con las estructuras aeronáuticas en la verificación eléctrica aeronáutica

PROYECTO

Calibre de interiores.

Calibre de exteriores.

Reloj comparador.

Galgas.

Flexómetro.

Medidor laser.

Nivelador laser.

Espectrómetro de masa.

Catarómetro.

Comparador de ángulos.

Torquímetro.

4. Documentación técnica relacionada con las estructuras aeronáuticas en fabricación y mantenimiento

Proyecto de fabricación.

Proyecto de ejecución.

Orden de trabajo en fabricación.

Orden de trabajo en reparación.

Orden de trabajo en montaje.

Orden de verificación.

Manual del fabricante.

Instrucción de trabajo (IT).

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

PROYECTO

- Taller de 25 m² por alumno o alumna. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la verificación de materiales compuestos en la fabricación aeronáutica, que se acreditará simultáneamente mediante una las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: COMPROBACIÓN DE SISTEMAS FLUIDOS DE AERONAVES

Nivel: 3

Código: MF2781_3

Asociado a la UC: Verificar sistemas fluidos de aeronaves

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de comprobación de dimensiones y daños en instalaciones fluidas de aeronaves, explicando los requisitos indicados en los procedimientos aplicables.

CE1.1 Interpretar los planos, normas y resto de documentación aplicable según el programa, explicando la información técnica necesaria para realizar el montaje.

CE1.2 Describir procesos para comprobar las condiciones de limpieza, orden y seguridad las zonas de trabajo, explicando los requisitos indicados.

CE1.3 Describir el proceso de comprobación del traslado de los elementos a instalar al lugar de instalación, explicando los medios de transporte requeridos.

CE1.4 Describir las técnicas de comprobación de las tuberías, conductos, mangueras y el resto de elementos a instalar, explicando los requisitos indicados en los procedimientos aplicables de cada empresa o clientela.

C2: Explica técnicas de comprobación del estado de todos los elementos involucrados en el proceso de comprobación de instalaciones fluidas de aeronaves, asegurando que se encuentran en estado y que

PROYECTO

cumplen con los criterios de calibración.

CE2.1 Descrbir el proceso de comprobación de los útiles y consumibles usados para el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves, explicando los errores que se pueden cometer y los parámetros a los que prestar atención.

CE2.2 En un supuesto práctico de control de calidad del utillaje en el montaje de instalaciones fluidas aeronáuticas, verificando el registro de revisiones:

- Aseverar los útiles, garantizando su limpieza y engrase.

- Registrar las anomalías, cumplimentando el protocolo de deficiencias.

CE2.3 Describir el proceso para la comprobación del despacho de los consumibles, explicando los requisitos de embolsado y etiquetado descritos en los procedimientos.

C3: Explicar la fecha de caducidad de los sellantes, pinturas, lubricantes y lacres, explicando los requisitos indicados en los procedimientos.

CE3.1 En un supuesto práctico de comprobación de los marcajes o etiquetas de los productos consumibles en el montaje de instalaciones fluidas de aeronaves:

- Verificar la información grabada en el producto, garantizando que sea legible.

- Comprobar la fecha de caducidad, aseverando que no se ha sobrepasado.

CE3.2 Describir las técnicas de comprobación de las herramientas y útiles necesarios para la aplicación de consumibles durante el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves, explicando los requisitos indicados en los procedimientos de cada empresa o clientela.

CE3.3 Describir la limpieza, los controles de calidad y revisiones de los consumibles, explicando los requisitos indicados en los procedimientos de fabricación.

C4: Definir el proceso y las técnicas de verificación de los elementos involucrados en el montaje de tuberías, conductos, mangueras flexibles y los conjuntos generados, describiendo los requisitos indicados en los procedimientos y normas aplicables.

CE4.1 Explicar las comprobaciones visuales a realizar en los montajes de instalaciones fluidas en aeronaves y la comprobación de la ejecución de las pruebas funcionales asociadas al sistema, explicando los posibles fallos de instalación o de funcionamiento que se pueden encontrar.

CE4.2 Describir el proceso de comprobación del uso de lubricantes en el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves, explicando los requisitos de calidad indicados en los procedimientos.

CE4.3 Definir el proceso de comprobación de las marcas de grapado y de instalación (grapado permaswage y marcas lacre), explicando su legibilidad.

CE4.4 Describir el proceso de comprobación de la aplicación de las normas sobre prevención de riesgos laborales y ambientales, explicando los requisitos indicados en los procedimientos.

PROYECTO

CE4.5 Explicar el proceso de comprobación del montaje de los latiguillos de masa y la comprobación del registro de sus mediciones de continuidad, explicando los requisitos.

C5: Definir el proceso y las técnicas de verificación de la finalización de los procesos posteriores al montaje de tuberías, conductos y mangueras flexibles, describiendo los requisitos indicados en los procedimientos.

CE5.1 En un supuesto práctico de verificación de las elementales en su alojamiento, garantizando su estabilidad:

- Comprobar el referenciado de cada uno del utillaje, verificando su legibilidad.

- Contrastar la referencia con el elemento, aseverando su relación.

CE5.2 Describir el proceso de destrucción de la documentación según estipula la normativa de protección de datos aplicable al proceso productivo.

CE5.3 Describir el proceso de desecho de consumibles sobrantes en las ubicaciones designadas para ello, siguiendo el protocolo medioambiental establecido de los consumibles sobrantes.

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

C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.1 y C5 respecto a CE5.1.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Cumplir con las normas de producción fijadas por la organización.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Contenidos:

1. Elementos utilizados en la verificación de sistemas fluidos de aeronaves

Calibre.

Flexómetro.

Cámara termográfica.

PROYECTO

Termómetro.

Telurómetro.

Polímetro.

Osciloscopio.

Amperímetro.

Galga de espesor.

Ohmímetro.

Pasta sellante.

Adhesivo.

2. Elementos utilizados en la verificación del estado, calibración y uso de herramientas y consumibles utilizados en el montaje de instalaciones fluidas en aeronaves

Instalación de tuercas y remaches.

Instalación de bulones.

Apriete torcométrico.

Llave dinamométrica.

Tipos de sellantes.

Etapas del proceso de curado del sellante.

Proceso de mezclado.

Tiempo de trabajo.

Cocurado.

Coencolado.

Encolado primario.

Encolado secundario.

Soldadura de conectores.

Soldadura de cableados.

Soldadura de terminales.

PROYECTO

Protección de las zonas selladas.

3. Procesos relacionados con la verificación de e sistemas fluidos en la fabricación eléctrica aeronáutica

Montaje de válvulas con solenoide.

Montaje de válvulas con presión hidráulica.

Montaje de válvulas con presión diferencial.

Montaje de válvulas anti retorno (unidireccionales).

Montaje de válvulas de corte.

Montaje de válvulas distribuidoras.

4. Documentación técnica relacionada con las estructuras aeronáuticas en fabricación y mantenimiento

Proyecto de fabricación.

Proyecto de ejecución.

Orden de trabajo en fabricación.

Orden de trabajo en reparación.

Orden de trabajo en montaje.

Orden de Verificación.

Manual del fabricante.

Instrucción de Trabajo (IT).

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 25 m² por alumno o alumna. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

Perfil profesional del formador o formadora:

PROYECTO

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la verificación de los sistemas fluidos de aeronaves, que se acreditará simultáneamente mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de nivel superior relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO III

Cualificación profesional: Gestión contable y de auditoría

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG082_3

Competencia general

Efectuar la gestión administrativa contable-fiscal, garantizando el mantenimiento actualizado del sistema de información y el archivo de la documentación, realizar las gestiones administrativas de los procedimientos previstos en el plan global de auditoría, aplicando las normas establecidas por la entidad y cumpliendo la normativa aplicable en materia administrativa y protección de datos personales, registrando todas las transacciones económicas, comerciales y financieras realizadas por la empresa o verificando si las cuentas presentadas son fieles al patrimonio, estado financiero y resultados de la empresa auditada, según lo recogido en el Plan Contable.

Unidades de competencia

UC0231_3: Realizar la gestión contable y fiscal

UC0232_3: Prestar servicios de apoyo a la persona responsable de la auditoría de cuentas

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de administración, dedicada a la gestión contable y fiscal o a la prestación de un servicio de auditoría, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de

PROYECTO

cualquier tamaño, por cuenta ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad, dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de administración.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Ayudantes de auditoría

Administrativos fiscales

Administrativos contables

Contables

Formación Asociada (540 horas)

Módulos Formativos

MF0231_3: Contabilidad y fiscalidad (240 horas)

MF0232_3: Auditoría de cuentas (120 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR LA GESTIÓN CONTABLE Y FISCAL

Nivel: 3

Código: UC0231_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Registrar las operaciones de trascendencia económico-financiera que se lleven a cabo en la empresa en el sistema informático contable de la misma, asegurándose de que estas transacciones se realizan dentro del marco contable que resulte de aplicación (principalmente, Plan General de Contabilidad) y siguiendo procedimientos estandarizados, con el objetivo de suministrar información en un momento dado, tanto de las actividades que se produzcan día a día, como de los resultados obtenidos durante un determinado periodo de tiempo.

PROYECTO

CR1.1 La contabilidad se realiza conforme al marco contable, siendo predominante el Plan General de Contabilidad español, teniendo en consideración la convergencia del mismo con la normativa internacional, consiguiendo un entendimiento de las características, diferencias y similitudes con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), asimismo, se tienen que tener en cuenta criterios internos, tales como amortizaciones, valoración de existencias, dotaciones a las provisiones y depreciaciones, y las normas de registro y valoración contable.

CR1.2 Las operaciones contables de cierre del ejercicio (amortizaciones, periodificaciones, reclasificaciones, entre otras), así como los ajustes fiscales de los distintos tributos, que en su caso correspondan, se realizan ajustándolos a la normativa aplicable fiscal y mercantil y a las políticas internas de la empresa.

CR1.3 Las facturas se registran en el sistema informático, aplicando los tipos correspondientes según lo dispuesto en la norma reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), así como cualquier otro tipo de impuesto o retención que proceda conforme a la normativa aplicable en materia fiscal.

CR1.4 Los hechos económicos se contabilizan en el sistema informático contable de la compañía, aplicando las normas de registro y valoración establecidas en la normativa contable, así como las políticas establecidas en la organización, teniendo en cuenta su contabilidad analítica o de costes.

CR1.5 La aprobación y autorización de la transacción se comprueba que se ha realizado de acuerdo con las normas de control interno establecidas en la organización.

CR1.6 La documentación soporte se archiva (ya sea en soporte físico o digital), custodiándola para facilitar su localización.

CR1.7 Los procedimientos de cierre contable y las tareas relacionadas -conciliaciones bancarias, inventarios, libros auxiliares, entre otras- se deben documentar en los manuales contables de las empresas, estableciendo periodicidad, plazos, alcance y extensión de las mismas.

RP2: Preparar los libros y registros de contabilidad de acuerdo con el marco contable que resulte de aplicación, la normativa correspondiente en materia mercantil, fiscal y normas internas para su legalización dentro de los plazos reglamentarios.

CR2.1 La información contable requerida por la normativa aplicable se comprueba que está contenida en los libros, teniendo en consideración los requerimientos para cada tipología de empresa en función de su tamaño, forma jurídica u otros parámetros que resulten de aplicación.

CR2.2 Los formularios se cumplimentan de acuerdo con lo previsto para cada tipo de forma jurídica de la organización y con la aplicación informática correspondiente.

CR2.3 Los formularios junto a los libros contables objeto de legalización se presentan en los organismos públicos que correspondan, atendiendo a la forma jurídica de la empresa, y teniendo en consideración los plazos aplicables para la presentación de los mismos.

CR2.4 La información de los libros y/o registros auxiliares no obligatorios se obtiene en el formato establecido por la empresa para su archivo y custodia, utilizando la aplicación informática específica.

RP3: Confeccionar en soporte informático las cuentas anuales para su depósito dentro de los plazos exigidos

PROYECTO

por el Registro Mercantil, con el fin de cumplir las obligaciones contables y mercantiles.

CR3.1 Las cuentas anuales -el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios del patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria- se confeccionan de acuerdo con la normativa aplicable en materia mercantil y utilizando la aplicación informática correspondiente, y teniendo en cuenta los requerimientos para la elaboración de las cuentas anuales y desglose de información exigidos por la normativa, en función de la tipología de empresa por razón de tamaño (cuentas anuales normales o abreviadas), pertenencia a un ámbito de actividad que pueda requerir de adaptaciones contables sectoriales específicas, u otros parámetros que resulten de aplicación.

CR3.2 El formulario se cumplimenta informáticamente, de acuerdo con los requisitos exigidos en la normativa aplicable en materia contable y mercantil para hacer efectivas las gestiones descritas.

CR3.3 El formulario junto a las cuentas anuales, y en su caso, el informe de auditoría y el informe de gestión, se presentan en los organismos oficiales correspondientes, bien en formato presencial o telemático, dentro de los plazos exigidos por el Registro Mercantil.

RP4: Gestionar las obligaciones fiscales con sujeción a la normativa reguladora de cada tributo, sobre los datos suministrados por la contabilidad, con el fin de cumplirlas.

CR4.1 La documentación relativa a las obligaciones fiscales se gestiona, aplicando la normativa en los impresos y plazos previstos por la Hacienda Pública y utilizando la aplicación informática específica:

- Comunicaciones fiscales de inicio de actividad en los impresos y plazos establecidos por la Administración Tributaria.

- Comunicaciones fiscales de variación de las obligaciones fiscales en los impresos y plazos establecidos por la Administración Tributaria.

- Pagos a cuenta del Impuesto de Sociedades (IS)

- Declaración-liquidaciones del IS.

- Declaraciones liquidaciones del IVA.

- Resumen anual del IVA.

- Declaración anual de operaciones.

- Pagos fraccionados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)

- Declaraciones de retenciones del IRPF.

- Declaraciones-liquidaciones del IRPF.

- Resumen anual del IRPF.

- Cualquier otro tributo requerido conforme a la actividad de la organización.

CR4.2 Los datos incluidos en los impresos cumplimentados se comprueban, garantizando que se

PROYECTO

corresponden con los obtenidos de la contabilidad mediante su cotejo.

CR4.3 La solicitud de aplazamiento y/o compensación tributaria de los impuestos, en caso de necesidad, se gestiona, aportando la documentación que la avale de acuerdo con las disposiciones vigentes.

CR4.4 Los requerimientos de la Administración Tributaria se atienden, aportando la documentación necesaria dentro de los plazos establecidos por la misma.

CR4.5 Las gestiones para las que resulten de aplicación se realizan por la vía telemática a través de la Web de la Agencia Tributaria o del organismo competente.

RP5: Realizar los informes económicos, financieros y patrimoniales que se han de elaborar, a partir de los resultados contables obtenidos, bajo la supervisión de la persona responsable para que sirvan de ayuda a la hora de diagnosticar y analizar la situación actual y futura de la empresa.

CR5.1 La información se confecciona sobre la base de los datos contables, utilizando las técnicas de análisis apropiadas al objetivo perseguido y utilizando la aplicación informática correspondiente.

CR5.2 Los informes económicos y financieros que puedan ser requeridos para el análisis de los grupos de interés -dirección, órgano de administración, entre otros-, se elaboran, considerando los ratios o magnitudes a definir para la entidad- solvencia, liquidez, fondo de maniobra, entre otros-.

CR5.3 Las observaciones a destacar y las anomalías junto con sus posibles soluciones, así como las desviaciones detectadas respecto a las estimaciones de la entidad en materia contable, presupuestaria, de liquidez o de otra índole se recogen en los informes, teniendo en consideración, además de las cuestiones puramente contables, los requerimientos de carácter mercantil en relación a determinadas magnitudes y masas patrimoniales.

CR5.4 La información se presenta de forma clara y precisa en los plazos marcados por la persona u órgano responsable.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red Local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico, aplicaciones de propósito general. Dispositivos de comunicación. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso, Programas específicos de gestión contable y fiscal. Libros contables convencionales. Sistemas de tramitación electrónica. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Operaciones de trascendencia económico-financiera registradas. Libros y registros de contabilidad de acuerdo con el marco contable preparados. Cuentas anuales para depósito confeccionadas. Obligaciones fiscales gestionadas. Informes económicos, financieros y patrimoniales realizados.

Información utilizada o generada:

PROYECTO

Reglamento del Plan General de Contabilidad. Resoluciones del ICAC. Ordenes de contabilización. Consultas a asesorías mercantiles, contables, jurídicas y fiscales. Directrices del Consejo de Administración y Junta General. Normativa fiscal y mercantil. Normativa de las CCAA y de la UE. Objetivos marcados por la empresa. Formularios oficiales de declaración-liquidación de impuestos. fichas y formatos internos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA PERSONA RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA DE CUENTAS

Nivel: 3

Código: UC0232_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Ejecutar los procedimientos establecidos por la persona responsable de la auditoría, documentándolos y utilizando las aplicaciones informáticas disponibles para realizar el plan global de auditoría.

CR1.1 Las observaciones y conclusiones del informe de auditoría del año anterior se analizan, siguiendo instrucciones de la persona responsable de la auditoría.

CR1.2 Los papeles de trabajo del año anterior se revisan, analizando la evidencia física, documental, verbal o cualquier otra, para planificar la auditoría del ejercicio.

CR1.3 Las pruebas analíticas sobre las cuentas anuales de la entidad se realizan, mediante el análisis comparativo con el sector o ejercicios anteriores de la propia entidad.

CR1.4 La cifra de importancia relativa a nivel de informe y de saldos y transacciones de las cuentas anuales se determina, siguiendo las instrucciones de la persona responsable de la auditoría.

CR1.5 El sistema de control interno de la entidad se identifica, mediante la información recibida de los responsables de la entidad para elaborar memorándums, flujogramas o cuestionarios, entre otros.

CR1.6 Las áreas de riesgo se identifican, a partir del conocimiento adquirido de la entidad, las pruebas analíticas y las instrucciones de la persona responsable de la auditoría para preparar la matriz de riesgos de la auditoría.

CR1.7 Los papeles de trabajo correspondientes a la fase de planificación se elaboran en soporte convencional y/o informático según las instrucciones de la persona responsable de la auditoría.

RP2: Verificar el diseño e implementación de los controles internos de la entidad que la persona responsable de la auditoría haya identificado como relevantes para la elaboración de la información financiera.

CR2.1 Las pruebas sobre el diseño e implementación de los controles internos de la entidad se realizan, para comprobar su existencia y funcionamiento, mediante la selección de una muestra.

CR2.2 Los papeles de trabajo se elaboran en soporte convencional y/o informático, documentando las pruebas efectuadas.

PROYECTO

CR2.3 El resultado de las pruebas realizadas se comunican a la persona responsable de la auditoría para que determine el tipo de respuesta de auditoría, documentándolo en el programa de auditoría.

RP3: Ejecutar las pruebas diseñadas por la persona responsable de la auditoría, mediante la realización de procedimientos de control y sustantivos documentados en el programa de auditoría para dar respuesta al riesgo.

CR3.1 Las pruebas de control se realizan, mediante la utilización de técnicas de muestreo sobre la documentación que soporta los procesos de la entidad.

CR3.2 Los procedimientos sustantivos se realizan en relación con aquellas transacciones, saldos e información a revelar que determine la persona responsable de la auditoría, mediante pruebas analíticas y en detalle sobre la documentación que soporta la información contable de la entidad.

CR3.3 Las pruebas de controles y los procedimientos sustantivos se documentan en los correspondientes papeles de trabajo en soporte convencional y/o informático.

CR3.4 Los ajustes derivados de errores u omisiones que se hayan puesto de manifiesto como consecuencia de los procedimientos de auditoria, se proponen a la entidad auditada de forma verbal o por escrito.

RP4: Realizar el procedimiento de confirmación de terceros - circularización -, siguiendo las instrucciones de la persona responsable de la auditoría como parte de las respuestas de auditoría planificadas.

CR4.1 El tamaño de la muestra de los terceros a circularizar se determina, siguiendo la norma de auditoría sobre muestreo.

CR4.2 Los terceros se seleccionan, a partir de los registros de la entidad, considerando una fuente de datos integra y fiable.

CR4.3 La selección se comunica de forma verbal o por escrito a la entidad auditada para que prepare las cartas de circularización.

CR4.4 Las cartas de circularización preparadas por la entidad auditada se envían a los terceros seleccionados -clientela, proveedores, entidades financieras, asesores, entre otros-, en formato papel, soporte electrónico u otros.

CR4.5 La hoja de control de circularización se prepara, incluyendo los campos necesarios para reflejar la información resultante del proceso de confirmación de terceros.

CR4.6 Los datos recibidos del tercero se cotejan con la información contable de la entidad auditada y, en caso de discrepancia, se solicita a esta su conciliación.

CR4.7 Los ajustes derivados del proceso de circularización se comunican a la entidad auditada de forma verbal o por escrito.

CR4.8 Los resultados de la circularización se documentan en los papeles de trabajo en soporte convencional y/o informático.

PROYECTO

RP5: Elaborar un memorándum sobre el trabajo realizado en cada una de las áreas de auditoría, transmitiendo la información de forma detallada para el conocimiento de la persona responsable de la auditoría.

CR5.1 El objetivo de la prueba realizada conforme a las instrucciones de la persona responsable de la auditoría se hará constar por escrito en el memorándum de forma concisa.

CR5.2 El alcance de las pruebas realizadas se indicarán en el memorándum con claridad.

CR5.3 Las incidencias y hechos detectados durante la ejecución de las pruebas se describen de forma detallada.

CR5.4 Las conclusiones del trabajo realizado se recogen en el memorándum de forma resumida para que la persona responsable de la auditoría evalúe el impacto sobre su trabajo.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Redes. Correo electrónico. Aplicaciones de videollamadas y de mensajería instantánea para móvil. Aplicaciones específicas de auditoría. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, muestreo, de presentaciones, de cortar y pegar pantalla, entre otras. Buscadores de información online. Material y mobiliario de oficina. Archivo físico y electrónico de la documentación.

Productos y resultados:

Procedimientos establecidos por la persona responsable de la auditoría ejecutados. Diseño e implementación de los controles internos de la entidad verificados. Pruebas diseñadas por la persona responsable de la auditoría para dar respuesta al riesgo, ejecutadas. Procedimiento de confirmación de terceros, realizado. Memorándum sobre el trabajo realizado en cada una de las áreas de auditoría, elaborado.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable en materia de auditoría de cuentas, mercantil, fiscal, laboral, financiera, analítica de costes, contabilidad, protección de datos personales y prevención de riesgos laborales. Normativa de la CCAA y UE. Resoluciones y consultas del Instituto de contabilidad y auditoría de cuentas (ICAC). Tecnología de la información de los sistemas informáticos y estadística. Archivo permanente y del ejercicio de la entidad auditada, así como Información económica, financiera y documental de esta. Manual y flujogramas procedimientos de internos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

PROYECTO

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y

PROYECTO

normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

PROYECTO

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos,

PROYECTO

siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección- y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de “software” ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se

PROYECTO

valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

PROYECTO

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas “software”, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los “clip” de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los “clip” por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental,

PROYECTO

identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: CONTABILIDAD Y FISCALIDAD

Nivel: 3

Código: MF0231_3

Asociado a la UC: Realizar la gestión contable y fiscal

Duración: 240 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar técnicas de registro informáticas de operaciones económico-financiera que afecten al patrimonio empresarial, interpretando el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases, teniendo en cuenta una visión de contabilidad y finanzas sostenibles.

CE1.1 Determinar aspectos de actividad empresarial y patrimonio, conociendo clases de empresas, sus objetos y fines, conocimiento de representación y control de la masa patrimonial, según ramas de contabilidad-financiera.

CE1.2 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de registro informáticas de operaciones económico-financiera:

- Reconocer elementos patrimoniales, clasificándolos según un equilibrio patrimonial y junto a una estructura de inventario.

- Diferenciar entre inventario y Balance de situación, explicando la normativa del Plan General de Contabilidad.

- Identificar hechos contables, concepto de cuenta y funcionamiento, elementos de una partida doble, con vocabulario contable-financiero, aplicando los criterios de cargo y abono en libros oficiales y en cuentas anuales.

PROYECTO

CE1.3 En un supuesto práctico de gestión de evolución de patrimonio durante un ejercicio económico en pequeñas, medianas o grandes empresas:

- Registrar movimientos de actividad económica-patrimonial diaria de una empresa, cumpliendo con normativas de registro y valoración de partida doble y Plan General de contabilidad adecuándolos a una actividad empresarial según tamaño.

- Reconocer mecanismos de la Cuenta T, identificando un traspaso de datos de un libro de Diario a un libro de Mayor.

- Aplicar criterios de Principios Contables, en anotaciones de actividad económica de empresa durante el ejercicio, incluyendo casos de actividades empresariales o sectores económicos como agrario, vinícola, producción, sanitario, entre otros.

- Efectuar un cierre contable-ejercicio económico, determinando elementos contables como: amortizaciones, regularizaciones, periodificación y asiento de cierre.

- Identificar una consolidación de cuentas, en un proceso de gestión del Grupo Empresarial, aplicando normativa aplicable nacional o internacional.

CE1.4 Identificar procedimientos y tipos, por de normativas aplicables en materia de facturación e impuestos (IVA-IRPF), tanto en procedimientos manuales, informáticos o facturación electrónica.

CE1.5 Enumerar procedimientos y normas de gestión del archivo documental, teniendo en cuenta normas internacionales de archivo, de custodia, localización y duración.

CE1.6 Determinar elementos contables que forman una factura, identificándolos según tipología: comercial, rectificativa, duplicada, de servicios profesionales, facturas intracomunitarias, de exportación importación, facturas electrónicas, firmas electrónicas, entre otras.

C2: Aplicar procedimientos y herramientas de cumplimentación de libros y registros contables, según normativa aplicable mercantil, fiscal y de protección de datos.

CE2.1 Identificar libros de contabilidad, distinguiendo auxiliares, principales, obligatorios y voluntarios, según normativa aplicable de Código de Comercio.

CE2.2 En un supuesto práctico de cumplimentación de libros y registros contables:

- Cumplimentar formularios, identificando procedimientos obligatorios.

- Coordinar métodos de valoración, consiguiendo información financiera empresarial comparable y equivalente, con ejercicios económicos históricos.

- Identificar elementos patrimoniales o conceptos de ingresos y gastos, describiendo intervenciones en cada operación representada.

CE2.3 Identificar formularios, libros contables, registros auxiliares no obligatorios, describiendo forma jurídica de una empresa, y aplicación informática específica.

C3: Determinar información relativa a un ciclo económico, aplicando metodología contable, principios y

PROYECTO

normas del Plan General Contable según normativa aplicable y organismos competentes.

CE3.1 Identificar estados contables-financieros, obtenidos en una información de ciclo contable, enumerando principios establecidos en normativa aplicable, en el Plan General de Contabilidad, normativa internacional y de la Comunidad Europea.

CE3.2 En un supuesto práctico de metodología contable, partiendo de documentación técnica:

- Explicar contenido de cada rúbrica, obteniendo datos para elaborar Estados Financieros (Balance, cuentas de perdida y ganancias, estado de cambio en el patrimonio, entre otros.

- Analizar resultados obtenidos y significado, caracterizándolos según cifras de actividad empresarial, ciclo económico, situación sectorial de la empresa, entre otros.

- Explicar contenido de la memoria de la actividad económica de una empresa, identificando tipos de formularios contables, fiscales o financieros y su ubicación en páginas oficiales.

CE3.3 Explicar una estructura de Cuenta de Pérdidas y Ganancias, precisando diferencias entre tipos de resultados.

CE3.4 Explicar una estructura del balance de situación, indicando relaciones entre sus epígrafes.

C4: Reconocer técnicas de gestión de obligaciones fiscales, y documentación de declaración-liquidación así como gestión de aplazamientos o recursos, de acuerdo con normativa administrativa-pública reguladora de cada tributo.

CE4.1 Explicar estructura tributaria-impositiva de distintos entes públicos (Estado, Autonomías y Municipal), indicando los referidos a la actividad empresarial.

CE4.2 En un supuesto práctico de gestión de obligaciones fiscales, partiendo de documentación técnica:

- Identificar modelos-formularios, describiéndolos según tributos e impuestos de una actividad empresarial.

- Calcular las diferencias, porcentajes. índices y ratios, analizando estado económico, financiero y de tendencia.

- Interpretar los resultados, relacionando elementos de análisis.

- Efectuar declaraciones de impuestos (IVA, retenciones, IRPF, anticipo impuesto de sociedades, entre otras, describiendo tipologías.

CE4.3 Explicar estructura de reclamación reclamación impositiva o tributaria frente a una administración, en su documento de presentación, reconociendo derechos de un supuesto contribuyente como norma de defensa para una empresa frente Administración Pública.

CE4.4 Explicar impuestos especiales y tendencias con instrumentos impositivos, mediante casos, incluyendo los orientados al medioambiente y actividades económicas relacionadas en ejercicios de la venta o promoción vía internet.

PROYECTO

C5: Determinar procedimientos en elaboración de informes económicos, financieros y patrimoniales, a partir de resultados contables, actuales e históricos.

CE5.1 Explicar, aspectos del Plan General de Contabilidad (PGC), identificando modelos de informes económicos y análisis contables-financieros obtenidos en un periodo económico de estudio.

CE5.2 Reconocer, estructuras de estados financieros que una empresa de obtener al final del ciclo económico anual, utilizando herramientas de análisis, y de evaluación del comportamiento de unas rubricas contables-financieras.

CE5.3 En un supuesto práctico de elaboración de informes económicos, financieros y patrimoniales:

- Elaborar un informe, considerando ratios o magnitudes a definir.

- Identificar observaciones y anomalías, siguiendo requerimientos contables y mercantiles.

- Proponer supuestas soluciones a desviaciones, teniendo en cuenta estimaciones de una supuesta entidad.

CE5.4 Describir manejo de herramientas de análisis financiero, con una finalidad de cálculo de valores económicos, analizando una comparativa con empresas del entorno y de la misma actividad.

CE5.5 Determinar técnicas de redacción de informes económicos, utilizando datos y vocabulario técnico-económico.

C6: Determinar procesos de elaboración de informes de gestión y de Estado de Información No Financiera (EINF) en relación con datos contables, socioeconómicos, del sector de la actividad económica, de una región o localización de una empresa y su actividad y de los organismos públicos según su actividad.

CE6.1 En un supuesto práctico de cumplimentación de informes de gestión de (EINF), partiendo de documentación técnica:

- Relacionar datos contables de cuentas anuales, describiendo ámbitos operativos y estratégicos de un negocio.

- Elaborar un EINF, resumiendo políticas de responsabilidad social corporativa de una entidad.

- Identificar informaciones de carácter medioambiental, social, de respecto a derechos humanos y contra la corrupción y soborno, entre otras, explicando objetivos.

CE6.2 Aplicar técnicas de gestión de documentación contable y fiscal, según normativa aplicable en materia contable y mercantil.

CE6.3 En un supuesto práctico de aplicación de gestión de documentación contable y fiscal:

- Enumerar obligaciones y derechos de una empresa frente al cumplimiento de las normativas contables y fiscales, especificando acciones en etapas de antes, durante y después de un ciclo económico de una empresa.

- Reconocer pautas de presentación de documentación en una empresa, identificando consecuencias

PROYECTO

en caso contrario, fuera de placo o elaboración inadecuada y/o parcial.

CE6.4 En un supuesto práctico de cálculo financiero, partiendo de documentación técnica:

- Identificar desarrollo de uso de matemáticas financieras, aplicándolas en distintos productos de mercado.

- Reconocer corrientes de ingresos y gastos, corriente de cobros y pagos, ejecutando supuestos prácticos de cálculo.

- Identificar fuentes de financiación, reconociendo herramientas de gestión.

- Aplicar conocimientos de matemáticas financieras, resolviendo situaciones de financiación a corto y largo plazo.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C2 respecto a CE2.2; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.2; C5 respecto a CE5.3 y C6 respecto a CE6.1, CE6.3 y CE6.4.

Otras capacidades:

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

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Transmitir la información con claridad de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones y contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Metodología contable

Concepto, sujeto y clasificación de la contabilidad.

Análisis de la estructura de la empresa: el patrimonio.

Análisis de la gestión de la empresa: el resultado.

Teoría de las cuentas.

PROYECTO

El método por partida doble.

Desarrollo del ciclo contable.

2. Documentación y normativa mercantil y contable

Interpretación contable de la información representada en los documentos justificantes.

Documentación mercantil y contable:

Documentos justificantes mercantiles tipo.

Organización y archivo de los documentos mercantiles.

Libros contables obligatorios y auxiliares.

Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

Normalización contable: El Plan General de Contabilidad.

3. Registros Contables en la Actividad Empresarial

Registro contable del ciclo de las existencias: Compras, ventas y almacén de existencias comerciales e industriales. Métodos de valoración de existencias. Provisión por depreciación de existencias.

Registro contable de otros ingresos y gastos de gestión corriente: Servicios exteriores. Tributos. Personal. Otros ingresos y gastos de gestión.

Registro contable de los instrumentos de cobro y pago. Provisión para insolvencias.

Registro contable de las operaciones relacionadas con el inmovilizado material, inmaterial: Adquisición, amortización, provisiones y enajenación.

Registro contable de las inversiones financieras: Adquisición, provisión, rentabilidad y enajenación.

Registro contable de la tesorería y de las operaciones en moneda extranjera.

Registro contable de los fondos propios.

Registro contable de los ingresos a distribuir en varios ejercicios:

Registro contable de los préstamos y créditos.

Periodificación contable.

Registro contable del impuesto sobre beneficios: Métodos.

Cuentas anuales. Modelos normales y abreviados. Análisis económico y financiero de las cuentas anuales: análisis comparativo u horizontal, análisis porcentual o vertical, equilibrio y desequilibrio financiero, ratios económico-financiero, fondo de maniobra.

PROYECTO

4. Gestión fiscal

El sistema fiscal español: Impuestos directos e indirectos.

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas: Ley y reglamento del IRPF.

Impuesto sobre Sociedades: Ley y reglamento del Impuesto sobre Sociedades.

Impuesto sobre el Valor Añadido: Ley y reglamento del IVA.

Documentos tipo de declaración-liquidación de impuestos.

5. Aplicación de normativa en función del ámbito territorial

Criterios de calidad en las actividades profesionales vinculadas a la gestión contable y fiscal de la empresa.

6. Aplicaciones informáticas de facturación y contabilidad

Requisitos de instalación.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la contabilidad y fiscalidad, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: AUDITORÍA DE CUENTAS

PROYECTO

Nivel: 3

Código: MF0232_3

Asociado a la UC: Prestar servicios de apoyo a la persona responsable de la auditoría de cuentas

Duración: 120 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar procedimientos de auditoría conforme a instrucciones del auditor, documentando el plan global de auditoría, mediante la utilización informática correspondiente.

CE1.1 En un supuesto práctico de revisión de los papeles de trabajo del año anterior, comprobar las observaciones y conclusiones del informe de auditoría del citado año, analizando si persisten en el ejercicio actual, así como el soporte documental en que se encuentran dichos papeles de trabajo.

CE1.2 Explicar que es la importancia relativa en auditoría, indicando sus tipos.

CE1.3 En un supuesto práctico de planificación del trabajo del auditor:

- Comprobar la evolución de los principales parámetros económico-financieros de la entidad auditada respecto a ejercicios anteriores o entidades del mismo sector, mediante la aplicación de fórmulas matemáticas.

- Determinar la cifra de importancia relativa, aplicando el juicio profesional y documentando en los papeles de trabajo qué criterios ha seguido.

CE1.4 Indicar los procedimientos que ha de seguir el auditor para tener conocimiento de la entidad y de su entorno, siguiendo lo establecido en las normas de auditoría.

CE1.5 En un supuesto práctico de determinación de los riesgos de auditoría que afectan a los estados financieros en su conjunto o a saldos, transacciones o información a revelar de una entidad a auditar, aplicar los procedimientos analíticos y de conocimiento de la entidad, elaborando una matriz de riesgos.

C2: Aplicar técnicas de comprobación del diseño e implementación de los controles, mediante la selección de una muestra de transacciones.

CE2.1 En un supuesto práctico de comprobación de los controles de una entidad a auditar, determinar el tamaño de la muestra sobre las que realizar las pruebas, aplicando técnicas de muestreo.

CE2.2 En un supuesto práctico de selección de los elementos a muestrear, indicar el criterio que puede seguir un auditor, considerando la norma técnica de muestreo.

CE2.3 En un supuesto práctico de revisión de los controles de una entidad a auditar, verificar la documentación soporte, concluyendo sobre la idoneidad de los controles en un memorándum o documento similar.

C3: Aplicar procedimientos de auditoría para responder al riesgo, cumpliendo con lo previsto en un programa

PROYECTO

de auditoría.

CE3.1 Explicar que estrategias de auditoría puede seguir un auditor tanto en el caso de que decida confiar en el control interno de una entidad a auditar, como en caso contrario.

CE3.2 Indicar cómo el auditor debe evaluar la fiabilidad de los datos que se emplean para realizar pruebas de auditoría, aplicando la normativa de auditaría.

CE3.3 En un supuesto práctico de revisión de un área dada de auditoría de una entidad en el que se ofrezca determinada información sobre el sector y la propia entidad:

- Generar una expectativa, mediante la aplicación de técnicas de conocimiento de la entidad, el sector, el país, actividad económica, entre otras.

- Obtener variaciones, porcentajes, ratios y cualesquiera otros indicadores mediante, la aplicación de fórmulas matemáticas.

- Concluir sobre la evolución de los datos, comparando la expectativa con la realidad.

CE3.4 En un supuesto práctico de revisión de un área dada de auditoría de una entidad en el que se indique que documentación se emplea para registrar los saldos y transacciones:

- Indicar las verificaciones que puede realizar el auditor sobre dicha documentación, para concluir acerca de que el registro de la transacción es conforme a la normativa contable, mediante la aplicación de procedimientos de comprobación.

- Concluir el trabajo realizado, documentándolo en un memorándum o similar.

CE3.5 En un supuesto práctico de diferencias encontradas -ajustes por errores u omisiones- por el auditor con respecto a los datos registrados contablemente en una entidad auditada:

- Indicar cuáles de esas diferencias deberían de ser consideradas en el informe de auditoría, teniendo en cuenta la norma técnica de importancia relativa.

C4: Aplicar técnicas de confirmación de saldos de terceros -circularización-, siguiendo las instrucciones del auditor.

CE4.1 En un supuesto práctico de selección de terceros a circularizar de una entidad a auditar:

- Determinar la fuente de selección de los terceros a circularizar, a partir de la documentación suministrada.

- Determinar el tamaño de la muestra a circularizar, considerando el criterio de riesgo que haya establecido el auditor.

- Seleccionar los terceros a circularizar, aplicando técnicas de selección aleatoria o a juicio del auditor.

CE4.2 Indicar cómo ha de actuar el auditor en el caso de que la entidad no quiera enviar las cartas de circularización conforme a lo que indica en la normativa de auditoría.

PROYECTO

CE4.3 Indicar cómo ha de proceder el auditor una vez que la entidad auditada haya preparado las cartas de circularización de terceros, considerando la normativa de auditoría.

CE4.4 En un supuesto práctico de recepción de las respuestas de circularización de una entidad auditada:

- Preparar un papel de trabajo en el que se refleje el resultado del proceso, indicando si existen diferencias con respecto a los registros contables de la entidad.

- En el caso de que existan dichas diferencias indicar cómo debe actuar el auditor para que le justifiquen -concilien- las citadas diferencias.

CE4.5 En un supuesto práctico de falta de respuesta a la circularización de terceros, conociendo la documentación de la que dispone la entidad, indicar que pruebas ha de realizar el auditor, tomando en cuenta el tipo de tercero al que se ha circularizado.

CE4.6 Indicar cómo ha de proceder el auditor en el caso de que se detecten diferencias resultantes del proceso de circularización que no se justifiquen por la entidad auditada o en el caso de no haber recibido respuesta a la circularización, considerando lo dispuesto en la normativa.

C5: Aplicar técnicas de elaboración de un memorándum para cada área de auditoría, indicando trabajos a realizar.

CE5.1 En un supuesto práctico de elaboración de un memorándum de conclusiones para un área de auditoría:

- Indicar el objetivo de la prueba, siguiendo las instrucciones recibidas.

- Explicar el trabajo realizado, indicando el alcance de las pruebas realizadas.

- Recoger las incidencias detectadas, detallándolas con precisión.

- Concluir sobre el resultado del trabajo realizado, indicando su posible impacto sobre el informe de auditoría.

CE5.2 Indicar de qué forma y a quien explicar las conclusiones del trabajo realizado, considerando la normativa de auditoría.

CE5.3 Explicar en qué consiste la carta de manifestaciones y cuál debe ser su contenido de acuerdo con la normativa de auditoría.

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

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

Otras capacidades:

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

PROYECTO

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. La auditoría

La auditoría. Clasificación. Auditoría externa o financiera: rasgos distintivos y campo profesional. Auditoría operativa: rasgos distintivos y campo profesional. Analogías y diferencias.

La auditoría Interna como herramienta de apoyo a la auditoría externa. La colaboración entre el auditor externo y el auditor interno.

Los soportes del trabajo de auditoría: los papeles de trabajo del auditor y su archivo.

La evidencia en auditoría: clases, métodos de obtención y grado de confianza.

Regulación de la auditoría: normativa vinculada a Auditoría de Cuentas y Reglamento.

Las normas de auditoría: definición, objetivos y clasificación.

2. El control interno como exigencia del control de gestión

El control interno: fundamentos, objetivos, elementos y métodos para describirlo y evaluarlo.

3. Proceso del trabajo de auditoría

Actividades preliminares del encargo de auditoría: evaluación de la aceptación o continuidad y preparación de una carta de encargo.

Análisis del riesgo de auditoría: tipos de riesgo según su origen y controles de la entidad que minimizan el riesgo.

Elaboración de una matriz de riesgos: calificación de los riesgos y tipo de repuesta que se da a dichos riesgos.

Elaboración de un plan global de auditoría: pruebas a realizar, momento de su realización y personas encargadas.

PROYECTO

Ejecución de pruebas de auditoría por áreas de los estados financieros: inmovilizado material e intangible, inversiones financieras, existencias, clientela, ventas y otras cuentas a cobrar, tesorería, préstamos y créditos, patrimonio neto, saldos y transacciones con partes vinculadas, proveedores, compras y otras cuentas a pagar, provisiones y contingencias, impuestos, pérdidas y ganancias, hechos posteriores al cierre del ejercicio, continuidad de las operaciones de la entidad, entre otros.

4. Resultado del trabajo de auditoría

El informe de auditoría. Partes del informe. Tipos de informe. Planificación del informe.

Carta de recomendaciones sobre el control interno.

5. Aplicaciones informáticas de auditoría

Requisitos de instalación, prestaciones, funciones y procedimientos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de un servicio de auditoría, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

PROYECTO

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el

PROYECTO

que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

PROYECTO

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

PROYECTO

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas

PROYECTO

disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la

PROYECTO

presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

PROYECTO

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

PROYECTO

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

PROYECTO

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

PROYECTO

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO IV

Cualificación profesional: Administración de recursos humanos

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG084_3

Competencia general

Desarrollar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, respetando las normas establecidas por la organización y cumpliendo la normativa aplicable en materia financiera, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0237_3: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos

UC0238_3: Desarrollar el apoyo administrativo en tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos

UC0987_3: Administrar los sistemas de almacenamiento de la información

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

PROYECTO

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de administración y gestión, dedicada al área de recursos humanos, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas grandes o el departamento de administración en pequeñas y medianas empresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica principalmente en empresas con forma jurídica de empresario individual, sociedad civil o sociedad mercantil. Desarrolla su actividad, dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector de gestión de recursos humanos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Responsables de personal

Técnicos de recursos humanos

Auxiliares administrativos de Recursos Humanos

Gestores de nóminas

Formación Asociada (550 horas)

Módulos Formativos

MF0237_3: Gestión administrativa de las relaciones laborales (160 horas)

MF0238_3: Gestión administrativa de recursos humanos (90 horas)

MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DESARROLLAR LA GESTIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 3

Código: UC0237_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

PROYECTO

RP1: Efectuar la contratación de los nuevos empleados, con objeto de dotar a la organización de los recursos humanos que precise para cumplir sus objetivos, de acuerdo con la normativa laboral aplicable, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas.

CR1.1 Las condiciones del nuevo empleado se analizan, determinando perfil según los criterios establecidos y el puesto de trabajo a cubrir, para aplicar el contrato en función de necesidades.

CR1.2 La información al nuevo empleado sobre la documentación a aportar se comunica, a través de los canales específicos, para que los datos para su contratación queden recogidos.

CR1.3 El contrato se cumplimenta según, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas desde recursos humanos y agentes implicados, comprobando la inexistencia de errores y/u omisiones para que el documento quede elaborado con los estándares de calidad establecidos por la organización.

CR1.4 El alta del nuevo empleado se efectúa, informando en tiempo y forma a los órganos internos y externos afectados como Seguridad Social, nóminas, departamentos internos, representantes de los trabajadores en la empresa, entre otros, para que los datos queden archivados y/o registrados.

CR1.5 La información sobre la ley de protección de datos, y no obligación por parte del entrevistado de permisos de indagación al empleador en redes sociales se transmite, garantizando su comprensión, para que los criterios de seguridad y confidencialidad, queden asegurados.

RP2: Controlar el fichero de personal, manteniéndolo actualizado en el soporte documental y/o informático, con objeto de facilitar el flujo de la información a través de la empresa, atendiendo a la normativa aplicable laboral aplicable y a la organización interna.

CR2.1 Las informaciones y datos relativos al nuevo empleado se recopilan, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y las instrucciones recibidas, para archivarla en el soporte documental específico.

CR2.2 Las normas de comunicación de variaciones de los datos de un empleado se registran, notificándolas tanto a ellos como a otras unidades/departamentos implicadas, para que el fichero quede actualizado.

CR2.3 El fichero de personal se revisa, controlando los registros incorporados para que la información de los cambios a las unidades, empleados y departamentos afectados queden aseguradas.

CR2.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP3: Desarrollar actividades de pago de las nóminas y documentos derivados, supervisando el proceso, con objeto de cumplir las obligaciones de retribución y cotización y basándose en la normativa laboral aplicable en la organización.

CR3.1 La información para el pago de las nóminas como conceptos fijos y variables, incidencias, variaciones de la normativa en Seguridad Social, Agencia Tributaria, Administraciones Públicas, entre otros, se registra, utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados para cumplir con el convenio colectivo y las condiciones particulares pactadas.

PROYECTO

CR3.2 Las nóminas y las órdenes de pago se cumplimentan, utilizando las aplicaciones o medios específicos, para comprobar que los cálculos quedan registrados según lo pactado.

CR3.3 Los documentos oficiales de pago delegado y a cuenta como Seguridad Social, Hacienda, entre otros, se preparan en los plazos legalmente establecidos, utilizando las aplicaciones o medios específicos para que el proceso quede cumplido.

CR3.4 Los pagos realizados se informan al departamento correspondiente, contabilizándolos para que su registro quede asegurado.

CR3.5 Los haberes generados en el año de trabajo se transmiten a los empleados, utilizando los canales de comunicación fijados por la organización, para que la información destinada a la presentación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas quede transmitida.

RP4: Desarrollar el control de asistencia de personal, con objeto de reflejar las incidencias en la nómina y de administrar las condiciones de trabajo, de acuerdo con la normativa laboral aplicable y los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.1 El control de asistencia de personal, fichaje de entrada y salida, turnos de trabajo, sustituciones e incidencias en la nómina se desarrolla, siguiendo el plan de contingencia de la organización para facilitar la continuidad del trabajo.

CR4.2 La información sobre las normas de control de asistencia se trasladan al personal, indicándolos procesos de seguridad y seguimiento como horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, entre otros, para que la administración de las condiciones de trabajo quede satisfecha.

CR4.3 Los documentos como partes de alta/baja por enfermedad, accidentes de trabajo, ausencias, horas extras, entre otras incidencias que afecten al control de personal se elaboran, registrándolos en el soporte documental específico para tomar medidas de subsanación como sustitución del personal, en su caso, pago de horas, entre otras.

CR4.4 Las incidencias detectadas se gestionan, comunicándolas a los departamentos afectados, así como a los correspondientes organismos oficiales para que las acciones de subsanación queden iniciadas.

CR4.5 La documentación en los procesos de sanciones u otras acciones disciplinarias se prepara, presentándola según las instrucciones para que los afectados y los órganos competentes como Seguridad Social, Comités de Empresa, empleados, departamentos internos, entre otros queden informados.

CR4.6 El expediente del empleado se modifica, incluyendo los datos de las incidencias en la asistencia, para que la información quede actualizada.

RP5: Gestionar el cumplimiento de los derechos y obligaciones sindicales y laborales acordados, con objeto de facilitar la representación de los trabajadores en los órganos de gestión de la empresa, así como de facilitar la transmisión de información al personal, utilizando para ello la normativa laboral aplicable.

CR5.1 El servicio de documentación con los textos oficiales que afectan a la actividad laboral de la empresa como Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo sectorial o propio, normativa sobre

PROYECTO

prevención de riesgos laborales, Ley de Protección de Datos entre otras, se actualiza, determinándolo según tipología para que esté a disposición vía telemática.

CR5.2 Los recursos materiales para el cumplimiento de los acuerdos con los representantes sindicales se facilitan, informando a los interesados de las acciones para que los acuerdos queden entendidos.

CR5.3 La información generada como consecuencia de la aplicación de algunas de las normas citadas, acuerdos o del desarrollo de la actividad, se distribuye a los órganos competentes, utilizando canales de comunicación específicos para asegurar procedimientos establecidos por la organización de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Contratación de los nuevos empleados efectuado. Fichero de personal controlado. Actividades de pago de las nóminas y documentos derivados, desarrolladas. Control de asistencia de personal desarrollado. Cumplimiento de los derechos y obligaciones sindicales y laborales acordados.

Información utilizada o generada:

Estatuto de los trabajadores. Convenio Colectivo. Normativa fiscal, laboral 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 en estas materias: Agencia Tributaria, Seguridad Social, INSHT, INEM, organismos autónomos en su ámbito de competencia. Manuales y protocolos relativos a comunicación interna, procedimientos de confección y gestión de las nóminas. Procedimientos de uso de firma electrónica. Normativa aplicable de transacciones electrónicas de pagos y cobros. Procedimientos de comunicación vía Internet y/o Intranet. Procedimientos de mantenimiento y gestión de la información. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DESARROLLAR EL APOYO ADMINISTRATIVO EN TAREAS DE SELECCIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 3

Código: UC0238_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

PROYECTO

RP1: Elaborar la documentación para el proceso de selección de personal en una organización, redactando la información según los perfiles demandados, la forma y tiempo establecidos por la organización, entre otros, para que el soporte documental quede recogido.

CR1.1 Los formularios de análisis de puesto o de cargo, se elaboran cumplimentándolos, con objeto de deducir las necesidades de contratación y/o formación.

CR1.2 Las órdenes a los medios de comunicación y empresas seleccionadoras se transmiten, utilizando los canales específicos, con el fin que los perfiles de los puestos de trabajo ofertados en la forma y en el tiempo establecidos queden publicados.

CR1.3 La comunicación a los preseleccionados se emite, informándolos de forma oral y/o escrita, para que las pruebas de selección, entrevistas físicas o digitales, entre otras, en caso de aceptación, queden preparadas.

CR1.4 La comunicación de una primera criba de currículum, en caso de preselección, a través de algoritmos o robots, se gestiona, comunicando la información a las personas implicadas en la selección.

CR1.5 El proceso de selección se organiza, convocando a los asistentes dentro del plazo establecido por la organización, para que una vez concluido, las decisiones de contratación queden facilitadas.

CR1.6 Los informes sobre los candidatos para los puestos de trabajo ofertados se elaboran según las instrucciones y procedimientos establecidos por la organización de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

RP2: Preparar el soporte administrativo de gestión de la formación, controlándolo, para introducir procesos de mejora continua en la capacitación de cada trabajador, atendiendo a la programación establecida de la organización.

CR2.1 Las necesidades de formación se gestionan, recogiendo formularios en papel o soporte digital cumplimentados por los trabajadores de forma individual y por los responsables de cada área, para que las peticiones y sugerencias de desarrollo profesional, adaptación a las necesidades de la organización y nuevas oportunidades que genere el mercado queden atendidas.

CR2.2 Las demandas de formación se analizan, informando a la persona responsable de personal, para que el plan según prioridades y recursos quede decidido.

CR2.3 El Plan de Formación se prepara, decidiendo fechas, contenido, asistentes, requisitos, entre otros, para comunicar en tiempo y forma a los órganos o personas implicados.

CR2.4 Los recursos para la formación del personal como material didáctico, espacios, audiovisuales, entre otros, se prepara, decidiéndolo en función de tipología de curso o ponencia, para que los estándares de calidad y seguridad queden cumplidos.

CR2.5 La asistencia de los implicados internos y/o externos se coordina, acompañándolos durante el proceso con el fin de que la seguridad y la información y objeto del curso o ponencia queden satisfechas.

CR2.6 La elaboración de documentos y control de asistencia se ejecuta, cumpliendo los requisitos

PROYECTO

internos de la organización y, en su caso, los requisitos para la bonificación o subvención de la formación establecidos por el órgano competente.

CR2.7 Los documentos de los resultados de formación se elaboran, remitiéndolos a los órganos competentes, para que el seguimiento y evaluación interna queden comunicados.

CR2.8 La documentación de los aspectos económicos del curso como subvenciones, gastos, pagos a instructores, dietas, entre otros, se preparan en tiempo y forma establecidos por la organización, para que los importes queden pagados.

RP3: Preparar el soporte administrativo para la promoción del personal, controlándolo, para introducir procesos de mejora continua en la capacitación de cada trabajador, atendiendo a la programación establecida de la organización.

CR3.1 Las informaciones y datos relativos a la dedicación, rendimiento u otros aspectos del desempeño profesional se recopilan periódicamente, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y las instrucciones recibidas.

CR3.2 Los cuadros e indicadores de seguimiento y evaluación del personal se elaboran periódicamente de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR3.3 Las decisiones de mejora de condiciones de cada trabajador se toman, analizando informaciones, indicadores de evaluación y rendimiento, para que el proceso de promoción quede cumplido.

CR3.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales como consentimiento, obligaciones, entre otros) y de carácter interno como privacidad, exclusividad, entre otros de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP4: Desarrollar actividades en la gestión administrativa de la selección, formación y desarrollo de recursos humanos, utilizando habilidades sociales y personales con otras personas/unidades, colaborando con los agentes implicados, con el fin de lograr una relación efectiva en el trabajo.

CR4.1 Las relaciones interpersonales se mantienen, utilizando de forma fluida, efectiva y con la frecuencia necesaria habilidades interpersonales, para facilitar la cooperación en el trabajo.

CR4.2 El trabajo en equipo se fomenta, utilizando habilidades de liderazgo, para que el trabajo de los miembros la obtención de sinergia quede asegurado.

CR4.3 Las técnicas que evitan la aparición de conflictos o permitan orientarse a sus soluciones, se gestionan, aplicándolas según nivel.

CR4.4 Las técnicas de orientación y motivación ante posibles cambios producidos en el entorno de trabajo, se determinan, aplicándolas según nivel.

CR4.5 Las habilidades interpersonales en temas como acoso, problemas laborales, igualdad de género, retribuciones, entre otros, se utilizan, comunicándose con los trabajadores para que la solución quede facilitada.

PROYECTO

RP5: Proporcionar el soporte administrativo a la gestión de las actividades de seguridad, con objeto de cumplir las normas internas y la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

CR5.1 El soporte administrativo a las tareas preventivas de identificación, evaluación de riesgos, elección de medidas correctoras y de control se realiza, elaborándolo según el procedimiento establecido por la organización.

CR5.2 Las normas de igualdad dentro de la organización se respetan, teniendo conocimiento de los perfiles profesionales, retribuciones, política de igualdad de género y acoso, para evitar posibles sesgos en la implementación de nuevas vacantes, promociones, entre otros.

CR5.3 El manual sobre prevención de riesgos laborales de la empresa se difunde, enviándolo internamente en la organización y para que la gestión administrativa de la formación de los trabajadores quede comunicada.

CR5.4 El calendario de las acciones vinculadas a la salud del personal como reconocimientos médicos, campañas de vacunación, entre otros se elabora, siguiendo las instrucciones recibidas y a la normativa aplicable sobre prevención de riesgos laborales, para informar a los empleados de fechas y formas.

CR5.5 Las normas de seguridad en el trabajo se trasladan a los empleados y a otros órganos de la organización, utilizando los canales de comunicación específicos, para potenciar el conocimiento y mantenimiento de los planes de evacuación, planes de protección, entre otros.

CR5.6 Los datos del personal referentes a accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incidencias de enfermedad se recogen, archivándolos para que queden a disposición de las autoridades laborales competentes.

CR5.7 El seguimiento y análisis de los resultados respecto al cumplimiento de la normativa aplicable interna sobre prevención de riesgos laborales se realiza, cumplimentando el cuestionario específico, trasladándolo a los órganos competentes.

CR5.8 Las directrices para conservación del medio ambiente en cuanto en la utilización de los recursos y la gestión de los residuos se difunden, adoptándolas para su cumplimiento.

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. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina diverso. Tablón de anuncios electrónico. Buzón de sugerencias.

Productos y resultados:

Documentación para el proceso de selección de personal en una organización elaborada. Soporte administrativo de gestión de la formación preparado. Soporte administrativo para la promoción del personal preparado. Actividades de colaboración en la gestión administrativa de la selección, formación y desarrollo de recursos humanos desarrolladas. Soporte administrativo a la gestión de las actividades de seguridad y

PROYECTO

salud laboral proporcionado.

Información utilizada o generada:

Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la empresa. Convenio Colectivo. Normativa laboral. Bases de datos de personal. Conexión a Internet y a las páginas web de la administración pública competente en estas materias: Hacienda, Seguridad Social, INSHT, SEPE, organismos autónomos en su ámbito de competencia. Consejo Regulador de Relaciones Laborales. Manuales y protocolos relativos a comunicación interna y de promoción. Procedimientos laborales relativos a conflictos. Procedimientos de comunicación vía Internet y/o Intranet. Procedimientos de mantenimiento y gestión de la información. . Procedimientos de uso de firma electrónica. Normas certificadas ISO que pueden afectar a las relaciones humanas. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC0987_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar la información almacenada en sistemas de archivos (en soporte papel e informatizados), con la finalidad de satisfacer las necesidades de gestión, asegurando la optimización del uso de los recursos, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos administrativos establecidos en la organización y la normativa aplicable sobre gestión de datos.

CR1.1 Las medidas de seguridad sobre los datos, tal como copias de seguridad y control de acceso, se verifica que se aplican, previa identificación del nivel de protección que necesitan (básico, medio, alto).

CR1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los archivos (de oficina, de gestión, intermedio, histórico, entre otros) se establecen de acuerdo con la vigencia legal de los documentos, los periodos de tramitación de procedimientos administrativos, entre otros.

CR1.3 El manual de archivo se actualiza, expresando la normativa del archivo en cuestión: criterios de clasificación y alfabetización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción, entre otros.

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, permitiendo la generación de inventarios de manera dinámica.

PROYECTO

CR1.6 El tratamiento y la búsqueda de la información en el archivo informático tanto a nivel local como en la nube o en el gestor documental se desarrolla, usando las redes locales y los navegadores de búsqueda disponibles.

CR1.7 El contenido de los archivos se modifica, para mantener un sistema de archivo actualizado con información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR1.8 El archivo intermedio se mantiene, eliminando los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia a través de los medios disponibles (destructoras de papel, contenedor de reciclaje, entre otros), o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo.

RP2: Gestionar las incidencias en el funcionamiento del sistema informático, manteniéndolo, para obtener el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas.

CR2.1 El funcionamiento y/o el rendimiento del equipo se verifican, comprobando que no tenga anomalías al usar las aplicaciones, realizando pruebas con las aplicaciones de usuario, midiendo tiempos de respuesta y analizando los resultados que se obtienen, con la periodicidad establecida en las normas internas de la organización.

CR2.2 Los problemas de funcionamiento y/o rendimiento del equipo detectados se corrigen, resolviendo problemas de configuración o reportando en su caso el problema a los responsables técnicos internos o externos, verificando de nuevo que en problema se ha resuelto.

CR2.3 La seguridad del equipo se garantiza, revisando contraseñas de usuario, políticas de cambio y su fortaleza, comprobando el antivirus y el firewall y su configuración, entre otros, en coordinación o bajo supervisión del departamento responsable de sistemas.

CR2.4 La seguridad en el almacenamiento de la información se garantiza, verificando que existen programadas copias de seguridad y que la confidencialidad se protege mediante sistema de control de acceso.

CR2.5 Las versiones de las aplicaciones informáticas se comprueba que se mantienen actualizadas, verificándolas de manera periódica o estableciendo en su caso esa periodicidad en la configuración de las mismas, para que sean coherentes con las necesidades del “hardware” y garantizar la seguridad y la eficiencia, solicitando en su caso la actualización o su configuración a los responsables técnicos internos.

CR2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, identificando la frecuencia de uso y desgaste y gestionando las existencias en el almacenaje, para garantizar su reposición en caso necesario.

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

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

PROYECTO

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

CR3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se genera, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de los documentos.

CR3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes se desarrolla, 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, entre otros, se codifican, asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia.

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

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

CR3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican, proponiendo los posibles cambios en los procesos del sistema.

RP4: Implementar bases de datos ofimáticas relacionadas con las actividades administrativas diarias o rutinarias, siguiendo un diseño lógico proporcionado, usando asistentes para registrar información y/o documentación, para permitir la consulta, búsqueda y modificación de información.

CR4.1 Las necesidades de información de la organización se recogen, identificando el contenido y objetivo, para almacenarlas en bases de datos, de acuerdo con directrices recibidas.

CR4.2 Las bases de datos ofimáticas se crean, a partir de las necesidades identificadas, usando los asistentes de la herramienta, implementando las tablas y relaciones proporcionadas en un diseño lógico previo, utilizando denominaciones representativas según su contenido, relacionándolas a través de claves.

CR4.3 Las propiedades de cada campo en las tablas se asignan, a partir del diseño lógico, configurando sus características tales como índices, longitud de campo y tipo de contenido, entre otros, para facilitar la consulta, borrado y actualización de la información.

CR4.4 La confidencialidad del contenido de las bases de datos se protege, limitando el acceso a los usuarios autorizados y respetando el manual de archivo.

CR4.5 El funcionamiento de la base de datos se verifica, ejecutando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR4.6 Las copias de seguridad se comprueba que se efectúan para proteger la información contenida en la base de datos, realizándolas con periodicidad.

PROYECTO

RP5: Gestionar la entrada y búsqueda de datos en bases de datos a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias de información o las instrucciones recibidas, utilizando las herramientas digitales.

CR5.1 Las consultas se definen en función del resultado buscado, eligiendo entre los tipos de acción (borrar registros, actualizar datos, entre otras, de forma automática) o de selección (trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto), eligiendo un nombre representativo.

CR5.2 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 filtros, determinando los campos a mostrar, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, para cumplir el objetivo que se persigue.

CR5.3 Los formularios de introducción, modificación y borrado de datos se crean, relacionándolos con la información almacenada, seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información, introduciendo subformularios en su caso dentro de otros.

CR5.4 Los datos se introducen en las tablas de las bases de datos, usando asistentes de importación desde otras aplicaciones ofimáticas, tales como hojas de cálculo o formularios, estableciendo un sistema de seguridad y trazabilidad ante posibles modificaciones de datos.

CR5.5 Las consultas y formularios se comprueban, verificando los resultados obtenidos en las búsquedas realizadas, comprobando que se ajustan al objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan en caso de error.

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

CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se seleccionan, eligiendo aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados previamente por la organización, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR6.2 La estructura del informe se define, utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe (cuadro de texto, etiqueta, control de comando, vínculo, entre otros), 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 (afiliación, personales, académicos, localización, entre otros) de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, para facilitar la comprensión del informe, aplicando criterios de ordenación y clasificación.

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.

RP7: Sistematizar la gestión de la base de datos de la organización, utilizando macros para acciones repetitivas e integrando los elementos creados previamente, mediante las utilidades orientadas al usuario y

PROYECTO

asistentes disponibles en la aplicación informática y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, para la gestión de la información.

CR7.1 Las dependencias entre elementos creados en la base de datos se recogen, elaborando diagramas que muestren las interrelaciones entre ellos, mediante referencias, vínculos y agrupaciones, entre otros.

CR7.2 Las macros se definen, utilizando las herramientas de la base de datos, asignando nombres breves y significativos, describiendo los argumentos que requieren, estableciendo las acciones que ejecutan.

CR7.3 Las macros se asocian a formularios e informes, mediante botones de comando insertados en ellos o disparando su ejecución ante eventos tales como hacer clic sobre áreas del objeto, al salir del objeto, entre otros, verificando su funcionamiento.

CR7.4 Los elementos creados en la base de datos se integran, agrupándolos y estableciendo referencias, vínculos y comandos de ejecución entre ellos, para facilitar las operaciones tales como abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, entre otras.

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. Herramientas digitales de gestión de la información. Archivadores para documentos en soporte papel e informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Administración de archivos en soporte papel e informáticos. Gestión las incidencias en el funcionamiento del sistema informático. Mantenimiento del sistema de gestión documental. Implementación de bases de datos ofimáticas relacionadas con las actividades administrativas diarias o rutinarias. Gestión de la entrada y búsqueda de datos en bases de datos. Automatización de los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados. Sistematización de la gestión de bases de datos.

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 entre otros. Normativa referente a derechos de autor, normativa de datos personales, 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. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

PROYECTO

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad

PROYECTO

de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores

PROYECTO

web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

PROYECTO

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección- y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

PROYECTO

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de “software” ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y

PROYECTO

estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas “software”, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los “clip” de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los “clip” por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

PROYECTO

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS RELACIONES LABORALES

Nivel: 3

Código: MF0237_3

Asociado a la UC: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos

Duración: 160 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar técnicas de contratación de recursos humanos, a partir de documentación técnica sobre objetivos de una organización y teniendo en cuenta lo establecido en la normativa laboral aplicable, condiciones pactadas e instrucciones marcadas.

CE1.1 Determinar funciones de los organismos públicos que intervienen en un proceso de contratación laboral, explicando disposiciones aplicables que lo regulan.

CE1.2 Determinar proceso de contratación laboral, especificando documentación necesaria, función de convenios colectivos, variables que regulan y sus implicaciones en el mismo.

CE1.3 Describir modalidades de contratos de trabajo, identificando sus requisitos, duración de jornada, trámites de formalización y, en su caso, exenciones y subvenciones a la contratación.

CE1.4 En un supuesto práctico de contratación de nuevos empleados, partiendo de una documentación técnica:

PROYECTO

- Elaborar un plan de acogida para las nuevas contrataciones.

- Analizar condiciones de candidatos, decidiendo perfiles en función de demandas de puestos.

- Solicitar a un candidato documentación necesaria, utilizando canales específicos.

- Cumplimentar un contrato, teniendo en cuenta normativa aplicable laboral, condiciones e inexistencia de errores.

- Comunicar un alta a supuestos órganos internos y externos, archivando datos.

- Tramitar una afiliación de trabajadores a la Seguridad Social y los sucesivos partes de alta-baja y variación de datos.

CE1.5 Explicar procesos de normativa de protección de datos, confidencialidad y respeto, determinándolas en un contexto de empleador y empleado.

C2: Aplicar técnicas de control de ficheros de personal, a partir de un soporte documental, teniendo en cuenta la normativa laboral aplicable y la organización interna de una organización.

CE2.1 Determinar aplicaciones específicas de ficheros de gestión de personal, describiendo funciones, procedimientos y documentos.

CE2.2 En un supuesto práctico de control de ficheros de gestión de personal, partiendo de una documentación técnica:

- Seleccionar procesos de archivo y conservación de datos, teniendo en cuenta su tipología.

- Recopilar datos de un empleado nuevo, archivándola en un soporte documental específico.

- Notificar supuestas variaciones de datos de un empleado, utilizando canales establecidos.

- Revisar ficheros, controlando registros incorporados.

CE2.3 Determinar procesos de confidencialidad, seguridad e integridad en un fichero, según lo indicado en la normativa aplicable.

C3: Elaborar documentos derivados de un proceso de retribución de recursos humanos, control de asistencia, incidencias y las correspondientes obligaciones de pagos, teniendo en cuenta la normativa laboral aplicable.

CE3.1 Determinar las disposiciones legales que regulan un proceso de retribución, describiendo:

- Conceptos retributivos que componen una nómina tipo.

- Métodos de incentivos a la producción o al trabajo en función del tipo de puesto de trabajo.

- Normativa que regula las bases de cotización y la determinación de aportaciones a la Seguridad Social en sus diferentes apartados.

PROYECTO

CE3.2 Determinar concepto de salario mínimo interprofesional, explicando su función en una regulación salarial y en las prestaciones de la Seguridad Social.

CE3.3 En un supuesto práctico de actividades de pago de nóminas, utilizando una aplicación específica de gestión de recursos humanos y a partir de una información dada:

- Elaborar nóminas y órdenes de pago correspondientes, calculando devengos y deducciones por las aportaciones a la Seguridad Social y las retenciones a cuenta del I.R.P.F.

- Calcular aportaciones de una empresa y del conjunto de los trabajadores a la Seguridad Social, elaborando los modelos TC-1, TC-2 y TC-2/1 correspondientes.

- Confeccionar cartas de pago y declaración-liquidación de retenciones a cuenta del I.R.P.F., utilizando los modelos oficiales.

- Calcular nóminas y liquidaciones a la Seguridad Social en situaciones especiales (I.T., horas extras, absentismo, huelga, aplicación retroactiva de convenios, modalidades específicas de contratación).

- Preparar documentos oficiales de pago delegado y a cuenta, teniendo en cuenta plazos y formas.

- Comunicar pagos efectuados, contabilizándolos para su registro.

- Transmitir a supuestos empleados haberes generados, utilizando canales de comunicación fijados.

CE3.4 En un supuesto práctico de control de asistencia de personal, utilizando una aplicación específica de gestión de recursos humanos y a partir de una documentación técnica dada:

- Desarrollar control de asistencia, siguiendo un plan de contingencia en una organización dada.

- Comunicar normas de control de asistencia a supuestos trabajadores, indicando procesos en horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, entre otros.

- Elaborar partes de alta/baja por enfermedad, accidentes de trabajo, ausencias, horas extras, entre otras, registrándolos en un soporte documental específico.

- Gestionar incidencias de asistencia de personal, redactando documentos acreditativos para organismos oficiales.

- Elaborar documentación en procesos de sanciones o acciones disciplinarias, teniendo en cuenta instrucciones recibidas y normativa aplicable laboral.

- Modificar expedientes, incluyendo datos de incidencias en el proceso de asistencia de personal.

- Reconocer plazos de conservación de documentos, distinguiendo entre candidatos, contrataciones y bajas permanentes.

C4: Aplicar técnicas de gestión de cumplimientos de derechos y obligaciones sindicales y laborales, teniendo en cuenta normativa laboral aplicable, igualdad y equidad.

CE4.1 Enumerar derechos y deberes laborales y sindicales básicos contenidos en Estatuto de los

PROYECTO

Trabajadores, Convenio Colectivo sectorial o propio, normativa sobre prevención de riesgos laborales, Ley de Protección de Datos, entre otras.

CE4.2 Describir actuaciones y procedimientos de los órganos inspectores y fiscalizadores en materia de condiciones de trabajo, empleo, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo.

CE4.3 En un supuesto práctico de gestión de derechos y obligaciones laborales, teniendo en cuenta la normativa aplicable laboral:

- Localizar, vía internet y/o consulta las instituciones específicas, el convenio colectivo de aplicación en una empresa, entre otros.

- Interpretar elementos de un convenio colectivo, distinguiendo: ámbito de aplicación, contenido normativo, contenido obligatorio, duración y vigencia.

- Interpretar normas y disposiciones legales cuyo contenido pueda afectar a derechos y deberes de trabajadores en materias como horario, jornada, vacaciones, cualificación profesional, representación colectiva, situaciones de conflicto, seguridad en el trabajo, entre otras.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. El contrato de trabajo de Recursos Humanos

Contrato de trabajo: concepto y clases. Modalidades de contratación laboral. La duración del contrato y el período de prueba. Las modificaciones de las condiciones en los contratos de trabajo. Jornada laboral. Permisos y vacaciones. Las causas de suspensión del contrato de trabajo. La extinción del contrato de trabajo: El Despido. Medidas de fomento e impulso a la contratación. Aplicaciones informáticas en la elaboración de Nóminas y Seguros Sociales. Funciones y procedimientos.

PROYECTO

2. La Seguridad Social de Recursos Humanos

Trámites de inscripción de empresas en la Seguridad Social. Trámites de afiliación y alta de los trabajadores. Los Organismos de la Seguridad Social en el Estado. El sistema de protección. El Régimen de la Seguridad Social. Campo de aplicación: régimen general, regímenes especiales. Las prestaciones de la Seguridad Social: asistenciales, económicas: ILT, invalidez, viudedad y orfandad. Jubilación. Desempleo y Maternidad.

3. La retribución laboral de Recursos Humanos

El Salario Mínimo Interprofesional. El Salario: Salario Base; Complementos Salariales. Las retribuciones en especie. Las Bases de Cotización a la Seguridad Social: Contingencias Generales. Desempleo, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional. Horas Extras. Los Tipos de Cotización.

Normas fiscales aplicables al salario. Deducciones. Anticipos de Remuneración. Normativa aplicable de registro y auditoria salaria. Plan de Igualdad de género.

4. La representación de los trabajadores en las empresas de Recursos Humanos

Regulación legal. Delegados de personal y Comités de empresa. Procedimiento de elección de los representantes de los trabajadores. El derecho de información de los representantes legales de los trabajadores en materia de contratación. La representación sindical en la empresa. Nociones generales sobre Derecho sindical. La acción sindical en la empresa. La Negociación Colectiva.

Conceptos y clases de convenios. Contenido de los convenios.

5. Aplicación de la normativa laboral a la gestión administrativa de los Recursos Humanos

Estatuto de los Trabajadores. Convenio Colectivo. Base de datos y registro de Convenios Colectivos. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de Recursos Humanos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión y control administrativo de recursos humanos que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras

PROYECTO

de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 3

Código: MF0238_3

Asociado a la UC: Desarrollar el apoyo administrativo en tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de selección de recursos humanos, utilizando métodos, documentación y soportes digitales, según criterios de forma y tiempo en organizaciones.

CE1.1 Determinar funciones del departamento de Recursos Humanos, describiendo fases, proceso de selección, y documentación generada.

CE1.2 Explicar proceso de selección de recursos humanos, definiendo el concepto de perfil profesional y sus variables.

CE1.3 Clasificar organismos y empresas del mercado de trabajo, dedicados a selección y formación de recursos Humanos, reconociendo servicios que ofrecen.

CE1.4 Explicar métodos e instrumentos de selección de personal, determinando características en función del perfil profesional requerido.

CE1.5 En un supuesto práctico de selección de personal, partiendo de una documentación técnica dada:

- Preparar formularios de análisis de puesto, cumplimentándolos según unas necesidades de contratación dadas.

- Enviar órdenes a medios y empresas seleccionadoras, indicando puestos de trabajo ofertados.

- Gestionar comunicaciones de primeras cribas, informando a supuestos candidatos.

- Organizar entrevistas, convocando a asistentes a reuniones presenciales o virtuales.

- Redactar informes de selección y no selección sobre candidatos, teniendo en cuenta criterios de

PROYECTO

confidencialidad y calidad.

- Elaborar un plan de acogida para las nuevas contrataciones.

C2: Aplicar técnicas de gestión de formación y promoción de recursos humanos, utilizando métodos, documentación y soportes administrativos específicos y teniendo en cuenta procesos de mejora en organizaciones.

CE2.1 Explicar métodos de valoración de trabajo y sistemas de promoción relacionándolos en función de tipologías de recursos humanos.

CE2.2 Enumerar programas de formación dirigidos a trabajadores promovidos por diferentes administraciones, identificando características.

CE2.3 En un supuesto práctico de gestión de formación de recursos humanos, partiendo de una documentación técnica dada:

- Recoger peticiones y sugerencias de formación, utilizando formularios específicos.

- Analizar supuestas demandas, siguiendo criterios preestablecidos.

- Preparar un Plan de Formación, determinando fechas, contenido, asistentes, requisitos, comunicando a órganos o personas implicados en el mismo.

- Preparar recursos físicos como material didáctico, espacios, audiovisuales, entre otros, teniendo en cuenta tipología de curso o ponencia.

- Diseñar un cronograma de asistencia, señalando especificaciones de seguridad e información objeto de un curso o ponencia.

- Elaborar documentos de control de asistencia, determinando comunicaciones y justificantes.

- Preparar documentos económicos inherentes cursos o ponencias, señalando supuestas subvenciones, gastos, pagos a instructores, dietas, entre otros.

CE2.4 En un supuesto práctico de gestión de promoción de personal, partiendo de una documentación técnica dada:

- Recopilar supuesta información sobre dedicación, rendimiento entre otros, de personal, clasificándola en función de unas instrucciones recibidas.

- Elaborar cuadros e indicadores de seguimiento y evaluación, utilizando herramientas específicas de gestión de personal.

- Determinar supuestas decisiones de mejora, teniendo en cuenta criterios de evaluación y promoción interna.

CE2.5 Determinar criterios de seguridad y confidencialidad, teniendo en cuenta normativa de protección de datos personales y de seguridad interna en una organización.

PROYECTO

C3: Aplicar técnicas de gestión de habilidades personales y sociales, y de seguridad y salud laboral en procesos de gestión de recursos humanos.

CE3.1 Determinar técnicas de habilidades interpersonales específicas de recursos humanos, explicando tipologías en función de situaciones.

CE3.2 Determinar técnicas de orientación y motivación, teniendo en cuenta situaciones de cambio en entornos de trabajo.

CE3.3 Explicar procesos de gestión en casos de acoso, problemas laborales, igualdad de género, retribuciones, entre otros, determinándolos según criterios específicos de calidad y confidencialidad.

CE3.4 En un supuesto práctico de gestión de habilidades personales y sociales en recursos humanos.

- Mantener una relación oral y escrita, teniendo en cuenta un contexto laboral.

- Explicar técnicas de trabajo en equipo, utilizando habilidades de liderazgo y motivación.

- Determinar manejo de información, teniendo en cuenta criterios de confidencialidad y seguridad.

CE3.5 En un supuesto práctico de gestión de seguridad y salud laboral en recursos humanos, partiendo de una documentación técnica dada:

- Identificar tareas preventivas, en función de una situación, evaluándolas.

- Determinar medidas correctoras y de control, siguiendo procedimientos específicos en una organización.

- Responder a supuestas peticiones de retribuciones, política de igualdad de género y acoso, situaciones de normas de igualdad, entre otros, teniendo en cuenta evitación de sesgos.

- Difundir un manual sobre prevención de riesgos laborales, siguiendo cauces de comunicación internos.

- Ordenar datos de personal de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e incidencias, archivándolos según tipología.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.4 y CE3.5.

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

PROYECTO

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Gestión de recursos humanos

Funciones del Departamento de Recursos Humanos. Organización del Departamento de Recursos Humanos. Planificación de recursos humanos: Evaluación de las necesidades de recursos humanos. Análisis del puesto de trabajo. Métodos. Técnicas de análisis del puesto de trabajo. Reclutamiento y selección de recursos humanos: fuentes de reclutamiento. Principios fundamentales de selección. Las fases del Proceso de selección. La entrevista de selección.

2. Política de recursos humanos

Formación: determinación de las necesidades de formación. Gestión documental, costes y bonificación del Plan de formación. Métodos del desarrollo profesional. Formación continua. Evaluación del programa del desarrollo profesional. Evaluación: programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo. Métodos de valoración de puestos de trabajo y sistemas de promoción. Clima laboral. Gestión del talento: teorías y modelos de la motivación. Trabajo en equipo.

3. Cultura empresa en recursos humanos

Cultura empresa. Gestión de la igualdad de género y acoso. Prácticas de corresponsabilidad. Normativa de protección de datos.

4. Comunicación interna y externa de recursos humanos

Comunicaciones efectivas. Habilidades sociales y personales.

5. Aplicación de la normativa laboral en tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos

El trabajo y la salud. El daño laboral. Organismos con competencias en materia de prevención. La organización de la prevención en la empresa. El plan de prevención. La vigilancia de la salud. Información y formación. Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Órganos de representación en la empresa en materia de prevención. Documentación administrativa de la gestión de prevención de riesgos laborales. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de recursos humanos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

PROYECTO

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el apoyo administrativo en tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 3

Código: MF0987_3

Asociado a la UC: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar las técnicas de archivo (en soporte papel e informático), utilizando los sistemas de clasificación, codificación y almacenamiento acorde a la información y documentación que se gestiona.

CE1.1 Describir los sistemas de registro y archivo de información y documentación, especificando las características de cada uno de ellos.

CE1.2 Identificar los sistemas de clasificación y ordenación de archivos, determinando cuales son los apropiados en función del tipo de documento (expediente, contrato, factura, pedido, entre otros) y del soporte de la información utilizado (digital, papel, plano, disco, entre otros).

CE1.3 Diferenciar los tipos de archivos, considerando los criterios uso, obsolescencia y conservación de la documentación.

CE1.4 Diferenciar la normativa aplicable sobre datos personales, identificando los niveles de seguridad de protección (bajo, medio alto, entre otros).

PROYECTO

CE1.5 Utilizar las funciones del sistema operativo u otras utilidades y paquetes, garantizando la utilización de los sistemas de almacenamiento.

CE1.6 En un supuesto práctico de clasificación de la documentación, partiendo de un dosier de documentos de gestión (facturas, cartas, fichas de clientela o proveedores, medios de pago, entre otros), en soporte papel e informático:

- Registrar los documentos, en función de su naturaleza, acceso o consulta, confidencialidad, seguridad, entre otros.

- Asignar a los documentos una codificación y clasificación, dependiendo del tipo de documento.

- Archivar los documentos, ordenándolos y confeccionado los expedientes o carpetas.

- Digitalizar los documentos en papel, clasificándolos en el archivo informático.

CE1.7 En un supuesto de archivo y custodia de la documentación, partiendo de un dosier documentos (facturas, cartas, fichas de clientela o proveedores, medios de pago, entre otros) en estados de vigencia diferentes, en soporte papel e informático y un modelo de manual de archivo:

- Determinar el valor de los documentos, aplicando las normas recogidas en el manual de archivo.

- Establecer las medidas de control necesarias, indicando el destino final del documento (expurgo, archivo intermedio o archivo histórico).

C2: Aplicar procedimientos de gestión de problemas e incidencias de primer nivel del equipo informático, tomando medidas para mantener el funcionamiento del mismo.

CE2.1 Clasificar la tipología de las incidencias en función de su origen, identificando el subsistema "hardware" o "software", explicando el proceso de resolución.

CE2.2 Utilizar las herramientas del sistema operativo, previniendo o resolviendo problemas de optimización de espacios de almacenamiento, entre otros.

CE2.3 Analizar incidencias de primer nivel planteadas sobre el funcionamiento del equipo informático y las aplicaciones, consultando los sistemas y manuales de ayuda on-line o en papel, para determinar si es necesario reportarlas al servicio técnico.

CE2.4 En un supuesto práctico de análisis de sistemas de redes locales, telemáticas y en la nube, a partir de la documentación correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión ofimática ya instaladas:

- Examinar la operatividad del sistema, identificando los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.

- Analizar los factores de seguridad de la red, explicando el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que se proporciona.

- Manejar las herramientas del sistema local o en red, ejecutando operaciones de acceso, configurando permisos para compartir archivos o carpetas y envío de mensajes a otros usuarios, entre otras.

PROYECTO

C3: Aplicar procedimientos de gestión documental, 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.

CE3.1 Analizar el sistema de gestión documental, describiendo elementos que intervienen en un procedimiento de gestión documental y diferenciando los flujos de las actividades (en paralelo, secuenciales, convergentes, entre otras).

CE3.2 Diferenciar las aplicaciones informáticas de gestión documental, describiendo las funciones de las mismas.

CE3.3 Explicar la utilidad y necesidad del control documental, refiriendo los problemas que plantea la ausencia del mismo en la organización.

CE3.4 Describir los procesos de control documental, examinando los procedimientos recogidos en un sistema de gestión.

CE3.5 En un supuesto práctico de descripción de procesos y flujos de gestión de documentación, a partir de un diseño de sistema de gestión documental de una organización:

- Describir un proceso de gestión documental, identificando actividades del procedimiento descrito, los documentos asociados y los agentes implicados en su tramitación.

- Identificar el diseño del sistema de gestión documental, representando el proceso descrito mediante un diagrama de flujo.

- Elaborar un índice de los distintos tipos de documentos y formularios propuestos, aplicando las técnicas de codificación, referencia e indización.

- Explicar las fases correspondientes a los procesos de intercambio de información, partiendo del flujograma del diseño propuesto.

- Aplicar las medidas de seguridad de acceso y trazabilidad, estableciendo las contraseñas y medidas de acceso a la información adecuadas al diseño que se ha propuesto.

- Utilizar las herramientas y aplicaciones del sistema de gestión documental propuesto, sincronizando dicho sistema de gestión documental con otros dispositivos móviles (tabletas, Smartphones, equipos remotos, entre otros).

C4: Aplicar procedimientos de creación de bases de datos ofimáticas, partiendo de un diseño lógico, identificando los objetivos de gestión, definiendo archivos de almacenamiento y recuperación de la información, tablas y relaciones en función del diseño y el tipo de información que contienen, para gestionar la información.

CE4.1 Identificar objetos que conforman un sistema ofimático de bases de datos, tales como tablas, campos y relaciones, describiendo sus propiedades y objetivos.

CE4.2 En un supuesto práctico de diseño de tablas de bases de datos, a partir de una relación tareas de administrativas diarias, empleando una aplicación de gestión de bases de datos:

PROYECTO

- Identificar procesos de gestión de información que se quieren automatizar, determinando 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 y evitando la existencia de información redundante.

- Relacionar la información de las distintas tablas, estableciendo el diseño de las relaciones mediante representaciones jerárquicas.

- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros, evitando duplicidades o información no relacionada.

CE4.3 Identificar tipos de consultas disponibles en un sistema ofimático de bases de datos, especificando el uso y objeto de cada uno de ellos.

CE4.4 En un supuesto práctico de diseño de consultas de base de datos, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas, empleando una aplicación de gestión de bases de datos:

- Confeccionar consultas de información propuestas, manejando las utilidades del gestor de bases de datos utilizado.

- Identificar la información solicitada, localizándola físicamente en la aplicación y verificando que corresponde con la real.

- Recuperar la información solicitada, editando, procesando y archivando dicha información.

- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información, diseñando formularios de entrada y consulta de la información.

- Evitar la pérdida de datos introducidos, ejecutando una copia de seguridad de los mismo y elaborando un calendario de ejecución de copias de seguridad.

C5: Analizar las utilidades de introducción, recuperación y presentación de la información en bases de datos ofimáticas, determinando su estructura y formato para gestionar la información con rapidez y precisión.

CE5.1 Establecer la funcionalidad de formularios e informes, justificando la importancia de evidenciar las informaciones más importantes y la simplificación de datos.

CE5.2 Manejar los comandos y/o utilidades de la aplicación, consultando, procesando, editando, archivando y manteniendo la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE5.3 Diseñar formatos de presentación de la información, utilizando las herramientas disponibles, a partir de protocolos de organizaciones tipo e incluyendo la imagen corporativa de la organización.

CE5.4 En un supuesto práctico de diseño de formularios sobre una base de datos ofimática, partiendo de tablas con datos y consultas:

- Crear unos formularios para la introducción de datos, utilizando las herramientas de creación automatizada o de manera personalizada.

PROYECTO

- Introducir unos controles en el formulario, identificando el tipo de control que se ajusta a las características y uso de los datos a introducir.

- Crear controles calculados, verificando que se ejecutan correctamente.

- Modificar formularios, enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.

- Vincular o incrustar subformularios, especificando los campos vinculados.

- Comprobar el funcionamiento de los formularios, verificando el registro de la información de partida en los archivos específicos.

- Verificar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos, aplicando los comandos necesarios.

CE5.5 En un supuesto práctico de diseño de informes de bases de datos, a partir de tablas con datos, consultas sobre esas tablas y formularios y empleando una aplicación de gestión de bases de datos ofimáticas:

- Identificar los datos que es necesario presentar, determinando los archivos que los contienen o creando los archivos que debieran contenerlos.

- Crear los informes o etiquetas necesarias, presentando la información solicitada de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos, atendiendo a su funcionalidad.

- Insertar los controles de acuerdo con el tipo de datos, introduciendo expresiones de cálculos en los casos necesarios.

- Modificar los informes, enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos y otros objetos de acuerdo con el diseño establecido.

- Comprobar el seguimiento de los informes elaborados, archivándolos y controlando su situación.

CE5.6 En un supuesto práctico de mantenimiento de la funcionalidad de una base de datos ofimática, a partir de la información almacenada y de unos formularios e informes que se necesita modificar:

- Aplicar las reglas de gestión, identificando los cambios que puedan darse.

- Localizar la información afectada por los cambios aparecidos.

- Actualizar la información sujeta a modificaciones, editando dicha información, almacenándola y aplicando procedimientos que optimicen la actualización de la información.

- Modificar los formularios que se piden, aplicando los procedimientos de cambio de diseño de formularios.

- Reconocer la seguridad y confidencialidad de la información, comprobando el funcionamiento de los procedimientos que las garanticen.

- Evitar la pérdida de las modificaciones realizadas, ejecutando una copia de seguridad.

PROYECTO

CE5.7 En un supuesto práctico de búsqueda y presentación de la información, a partir de un repositorio de distintas fuentes de información, en tablas o en consultas web, y criterios precisos para su recuperación:

- Obtener los datos a través de las consultas, seleccionando las adecuadas al tipo de información que se quiere obtener.

- Reconocer los criterios de filtrado proporcionados, aplicándolos con precisión.

- Presentar la información filtrada, transmitiéndola de manera comprensible, esquematizada y con los resultados estadísticos necesarios, en su caso.

- Relacionar los datos contenidos en varias bases de datos, creando conexiones entre bases de datos.

- Incorporar datos contenidos en otras aplicaciones ofimáticas, importando y exportando dichos datos.

C6: Aplicar técnicas de sistematización de la gestión de una base de datos ofimática, utilizando macros para acciones repetitivas e integrando los elementos creados previamente, mediante las utilidades orientadas al usuario y asistentes disponibles en la aplicación informática y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, para la gestión de la información.

CE6.1 Interpretar las instrucciones de las operaciones repetitivas, descomponiendo secuencialmente las acciones requeridas y representándolas gráficamente en diagramas.

CE6.2 Identificar las acciones disponibles que se pueden ejecutar de manera automática, definiendo los argumentos que complementan la información sobre la ejecución de las acciones.

CE6.3 En un supuesto práctico de automatización de tareas de gestión repetitivas (acceso e impresión de formularios e informes, restricción de información, transferencia de datos, entre otras), a partir de una base de datos con todos sus objetos:

- Crear las macros o grupos de macros adecuadas, identificando las acciones con precisión, y nombrándolas de manera clara.

- Secuenciar la ejecución de las macros de acuerdo con el objetivo de gestión perseguido, comentando con claridad las acciones de cada secuencia.

- Producir la restricción en la ejecución de las acciones definidas, estableciendo las expresiones condicionales adecuadas.

- Verificar la corrección de los resultados alcanzados, ejecutando las macros creadas.

- Modificar las macros con nuevas instrucciones, editándolas.

- Evitar la pérdida de las modificaciones realizadas en las macros, ejecutando una copia de seguridad de las mismas.

CE6.4 Diferenciar los controles u objetos de una base de datos, identificando eventos que se pueden realizar con ellos.

PROYECTO

CE6.5 En un supuesto práctico de controles u objetos y macros, a partir de unas macros creadas y diferentes objetos de una base de datos:

- Asignar unas macros a controles u objetos, identificando aquellos que se requieren en el supuesto.

- Ejecutar las macros propuestas, determinando el evento apropiado del control.

- Producir unos eventos, comprobando la ejecución correcta de la macro que los gestiona.

- Gestionar el acceso a los objetos de las bases de datos de manera fácil, rápida y precisa, creando interfaces de usuario.

C7: Comprobar la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de un sistema de gestión informático, analizando los procedimientos que las garantizan.

CE7.1 Considerar la importancia y necesidad de la seguridad del sistema de gestión informático, describiendo los niveles de protección, seguridad y acceso a la información.

CE7.2 Analizar la normativa de protección de datos, explicando el tratamiento que se le da a los datos personales.

CE7.3 Seleccionar las funciones del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la utilidad de los sistemas de seguridad y protección.

CE7.4 En un supuesto práctico sobre seguridad del sistema de gestión informático, a partir de un ejemplo en el que se describen circunstancias que hacen inestable el sistema operativo con un sistema de archivos en local y en la nube:

- Verificar la adopción de medidas de seguridad del sistema operativo, tal como creación de copias de respaldo, estableciendo contraseñas de archivos y atributos de acceso, disponiendo protecciones de ficheros y directorios.

- Asegurar la recuperación rápida y precisa del sistema de carpetas en situaciones de fallo, creando particiones y copias o imágenes del sistema de carpetas.

- Comprobar el acceso al ordenador mediante usuarios y desde ubicaciones de red, para verificar el alcance de los permisos y la funcionalidad del firewall.

- Analizar las herramientas de seguridad, actualizándolas en su caso en línea a través de la red.

- Explicar los fallos causados en el ejemplo del supuesto, proponiendo soluciones alternativas.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

PROYECTO

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

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

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos y actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

1. Arquitectura y mantenimiento de equipos informáticos de oficina

Arquitectura de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.

El “hardware”: la unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.

Utilización de Redes (de área local, internet, intranet, extranet, entre otras): elementos, actuaciones y medios de transmisión.

Instalación y mantenimiento de componentes físicos de comunicaciones: características de las líneas de acceso conmutado, dedicado, entre otras y equipos asociados.

Procedimientos de mantenimiento preventivo: documentación, periodicidad, reposición de elementos fungibles y factores de riesgo.

Seguridad e Integridad: documentación de averías.

Normativa relativa a la protección medioambiental y sobre protección de riesgos laborales.

2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina

Análisis de sistemas operativos: evolución, clasificación y funciones.

Utilización de las herramientas de configuración de sistemas operativos y aplicaciones: controladores, parches, periféricos, entre otros.

Procedimientos para usar y compartir recursos: configuración de grupos de trabajo, protocolos de comunicación, servicios básicos de red, entre otros.

Optimización de los sistemas, entorno gráfico y accesibilidad.

Técnicas de diagnóstico y solución de problemas: catálogo de incidencias.

Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información: copias de seguridad y

PROYECTO

mecanismos alternativos, programas maliciosos, entre otros.

Gestión del sistema operativo: gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.

Gestión del sistema de archivos: elementos, funciones, búsquedas, exploración o navegación, entre otros.

Grabación, modificación e intercambio de información (estático, incrustar, vincular, entre otros).

Uso de herramientas de compresión y descompresión, multimedia.

3. Sistemas de flujos de documentación y archivo de la información en oficinas y despachos

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

Soportes documentales: la información y el documento en soporte papel e informático.

Representación gráfica de flujos de información: tipos, funciones, estructura y formatos.

Organización de archivos, sistemas de clasificación y ordenación de información y documentos.

El archivo: definición, importancia, fines y tipos (centralizados, descentralizados, entre otros).

El archivo en la Administración Pública.

Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.

Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación, entre otros.

Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental: manual de archivo, el registro, seguimiento, conservación, almacenamiento, expurgo y control de documentos, duración del archivo.

Sistemas de codificación en procesos de gestión documental.

Gestión del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.

Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Definición y estructura de los contenidos de la intranet e Internet.

Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.

Normativa sobre datos personales.

4. Implementación de bases de datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión

Estructura, funciones y tipos de una base de datos: relacionales, no relacionales y documentales.

Operaciones de bases de datos en hojas de cálculo: ordenación, filtrado, validaciones, formularios, subtotales, consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.

PROYECTO

Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.

Sistemas gestores de bases de datos: definición, tipos, funcionalidad y herramientas.

Diseño de una base de datos relacional: objetivos de gestión, tablas, campos, propiedades. Determinación de las relaciones: integridad referencial, eliminación en cascada, ahorro de memoria, entre otros.

Creación de archivos de gestión en bases de datos relacionales.

5. Gestión de la información en bases de datos relacionales, no relacionales y documentales

Búsquedas de datos: consultas, elementos de lenguajes, consulta de datos.

Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.

Creación y uso de controles: concepto y tipos, controles calculados, asignación de acciones.

Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.

Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.

Creación de macros básicas: concepto y propiedades de macros, asignación de macros a controles.

Generar y exportar documentos HTML: páginas de acceso de datos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de los sistemas de información y archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

PROYECTO

MÓDULO FORMATIVO 4: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

PROYECTO

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

PROYECTO

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

PROYECTO

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

PROYECTO

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

PROYECTO

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

PROYECTO

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

PROYECTO

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

PROYECTO

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

PROYECTO

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

PROYECTO

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO V

Cualificación profesional: Gestión financiera

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG157_3

Competencia general

Gestionar y contratar los servicios, productos y activos financieros necesarios, obteniendo su información, determinando las necesidades financieras de la organización, y realizar el control presupuestario de tesorería, contribuyendo al desarrollo de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos, y atendiendo a las condiciones de calidad, seguridad y del medio ambiente, aplicando las normas establecidas por la organización y cumpliendo la normativa aplicable en materia financiera, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0498_3: Determinar el estado económico-financiero de la organización

UC0499_3: Gestionar la información y contratación de los recursos financieros

PROYECTO

UC0500_3: Gestionar la tesorería y su presupuesto

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento financiero, dedicada al área financiera, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas grandes o el departamento de administración en pequeñas y medianas empresas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica principalmente en empresas con forma jurídica de empresario individual, sociedad civil o sociedad mercantil. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector financiero.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Técnicos administrativos financieros

Técnicos de operativa interna de entidad financiera

Gestores de solvencia y cobros

Administrativos Financieros

Asistentes de intermediarios financieros

Empleados de gestión financiera de empresas

Formación Asociada (510 horas)

Módulos Formativos

MF0498_3: Análisis económico-financiero (120 horas)

MF0499_3: Productos, servicios y activos financieros (120 horas)

MF0500_3: Gestión de tesorería (90 horas)

PROYECTO

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: DETERMINAR EL ESTADO ECONÓMICO-FINANCIERO DE LA ORGANIZACIÓN

Nivel: 3

Código: UC0498_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Analizar las cuentas anuales de la organización, atendiendo criterios económicos, financieros y patrimoniales, utilizando técnicas de análisis según el objetivo perseguido por la misma, para identificar las necesidades financieras.

CR1.1 El balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el cuadro de financiación, entre otros, se obtienen, extrayéndolos del sistema de información contable de la organización para que el análisis de estos quede cumplido.

CR1.2 El fondo de maniobra se elabora, utilizando técnicas de análisis de la información económico-financiera de la organización como balance y presupuesto de tesorería, entre otras para detectar necesidades o excesos del mismo.

CR1.3 Los indicadores económicos, financieros y patrimoniales como ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, competencia, apalancamiento financiero y operativo, cifra de cash flow, período medio de maduración y punto muerto, entre otros, se calculan, utilizando técnicas convencionales o informáticas para cada uno como ratios, diferencias, porcentajes, índices entre otras, con el fin de que el análisis quede establecido.

CR1.4 Los resultados de los análisis se comparan con los valores estándar de referencia previamente establecidos, utilizando técnicas requeridas por la organización, para detectar las desviaciones entre ambos.

CR1.5 Los análisis se desarrollan, siguiendo estándares de calidad y dentro del plazo determinado por la persona responsable y/o por las normas de procedimiento de la organización, con el fin de que el cumplimiento de calidad quede asegurado.

RP2: Elaborar los informes correspondientes a los análisis económicos, financieros y patrimoniales de los estados contables efectuados, según las directrices recibidas por la persona responsable, con objeto de facilitar la toma de decisiones.

CR2.1 Las desviaciones y/o anomalías detectadas, y sus causas, se recogen en un informe junto con las necesidades financieras identificadas, proporcionando medidas correctoras.

CR2.2 Los informes se confeccionan de acuerdo con la estructura y los contenidos establecidos en los procedimientos internos, presentándolos mediante la aplicación informática específica en cada caso.

CR2.3 Las ratios de endeudamiento, de autonomía y de las posibilidades existentes se analizan,

PROYECTO

concluyendo, en su caso, la conveniencia de la financiación propia o ajena.

CR2.4 Los costes de financiación y de inversión, así como el coste de oportunidad se recogen en un informe, calculándose de acuerdo con un criterio financiero sobre la base del coste de cada uno de los recursos financieros utilizados por la organización.

CR2.5 La información se entrega a la persona responsable según los procedimientos, formas y plazos establecidos, atendiendo a criterios de sostenibilidad, así como a la normativa aplicable sobre informes de carácter no financiero.

CR2.6 Las medidas establecidas por la organización respecto a protección del medio ambiente y prevención sobre riesgos laborales se respetan, atendiendo al puesto de trabajo, manejo, tratamiento y selección de los soportes de información, tanto tradicional como informáticos, con el fin de que queden cumplidas.

RP3: Elaborar el presupuesto maestro formado por los presupuestos operativo, de inversiones y financiero, a partir de la información sobre acciones o necesidades futuras de las áreas funcionales de la organización.

CR3.1 La información de los presupuestos parciales como ventas, aprovisionamiento, producción, personal, gastos generales, investigación y desarrollo, entre otros, requerida para la elaboración del presupuesto operativo, de inversiones y financiero, se recoge de las distintas áreas funcionales en soporte informático y/o convencional para que el procedimiento y plazos establecidos, queden cumplidos.

CR3.2 La información recogida se verifica, comprobando su integridad, para solicitar en su caso, la corrección de la misma.

CR3.3 Los cálculos aritméticos se verifican, comprobando la corrección de ellos, a través de las operaciones, informando de los errores detectados.

CR3.4 La información recogida se organiza, integrándola con el formato y los criterios establecidos por la persona responsable y/o por el manual de procedimiento de la organización.

CR3.5 La información aportada se conserva, ordenándola para que su localización según normas de seguridad e higiene en el trabajo quede asegurada.

CR3.6 Los estados contables previsionales a corto o largo plazo se elaboran, utilizando herramientas digitales o aplicaciones informáticas, con objeto que las necesidades financieras queden detectadas y cuantificadas.

CR3.7 La información se facilita a la persona responsable en soporte informático y/o convencional dentro de los plazos establecidos por éste y/o por el manual de procedimiento de la organización.

CR3.8 Las medidas establecidas por la organización respecto a protección del medio ambiente y prevención sobre riesgos laborales y criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, atendiendo al puesto de trabajo, manejo, tratamiento y selección de los soportes de información, tanto tradicional como informáticos, con el fin de que queden cumplidas.

RP4: Desarrollar las proyecciones temporales de los presupuestos parciales y estados financieros

PROYECTO

previsionales del ejercicio presupuestado sobre la base del presupuesto maestro para conseguir las necesidades financieras identificadas en los informes.

CR4.1 Las proyecciones temporales se determinan según las instrucciones recibidas en cuanto a su temporalidad como plazos semanales, quincenales, mensuales, trimestrales entre otros y su amplitud como presupuestos parciales, estados financieros previsionales, entre otros, para que los estándares de calidad establecidos por la organización queden asegurados.

CR4.2 Las proyecciones temporales se comprueban, revisándolas después de cada ajuste experimentado por el presupuesto maestro, para asegurar el control y seguimiento periódico.

CR4.3 Las proyecciones se desarrollan, utilizando herramientas informáticas específicas o, en su defecto, la hoja de cálculo, para que los estándares de calidad y control queden garantizados.

RP5: Determinar las desviaciones financieras del presupuesto maestro detectadas según procedimientos de calidad y control requeridos por la organización para asegurar los ajustes correspondientes.

CR5.1 Las ratios e índices de control establecidos por la organización se aplican de acuerdo con las instrucciones recibidas por la persona responsable, detectando las desviaciones presupuestarias, para tomar medidas de corrección, en su caso.

CR5.2 Los documentos base como presupuestos, libros, entre otros, se confeccionan, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización para reflejar las incidencias del plan presupuestario.

CR5.3 Los costes e ingresos financieros originados por las desviaciones presupuestarias detectadas se cuantifican, utilizando medios convencionales o informáticos para asegurar el control de estos.

CR5.4 Los excedentes o carencias en la tesorería en su caso, se detectan, comprobando la documentación relacionada con la situación patrimonial y económico financiera de la organización, estableciendo medidas, en su caso para que la situación quede solventada.

CR5.5 Los planes de inversión y financiación se elaboran, en base a la documentación de la situación patrimonial y económico financiera de la organización, analizando alternativas, gastos e ingresos, entre otros, para que la toma de decisiones quede facilitada.

CR5.6 Las alternativas existentes para corregir las desviaciones producidas se transmiten a la persona responsable, siguiendo el procedimiento establecido de calidad, protección del medio ambiente y prevención sobre riesgos laborales.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Calculadora financiera. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopiadora, calculadora. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de análisis contable. Programas de cálculo financiero. Libros contables, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático. “Software” de gestión (SAP).

PROYECTO

Productos y resultados:

Cuentas anuales de la organización elaboradas. Informes correspondientes a los análisis económicos, financieros y patrimoniales de los estados contables elaborados. Presupuesto maestro formado por los presupuestos operativos elaborado. Proyecciones temporales de los presupuestos parciales y estados financieros previsionales desarrolladas. Desviaciones financieras del presupuesto maestro determinadas.

Información utilizada o generada:

Manual de procedimiento interno de la organización. Normativa contable de aplicación en España. Cuadro de instrumentos de análisis. Cuadro de indicadores para el cálculo de desviaciones. Información presupuestaria suministrada por las áreas funcionales de la organización. Presupuesto maestro: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo y presupuesto financiero. Información técnica de consultas a instituciones financieras. Información técnica derivada de consultas a asesores financieros y fiscales. Directrices de los superiores. Fichas y formatos internos. Normas sobre prevención del medio ambiente. Plan sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre Protección de Datos Personales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LA INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: UC0499_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información referida a las ayudas económicas y/o financieras ofrecidas por las Administraciones Públicas y/o privadas, analizando su adecuación a la organización, y utilizando los medios informáticos y convencionales de acuerdo a normativa aplicable mercantil y financiera, así como el plan sobre prevención de riesgos laborales, para valorar la conveniencia de su gestión.

CR1.1 Las fuentes de financiación públicas existentes, como subvenciones a fondo perdido, subsidiación de intereses o financiación especial, entre otras, se buscan en los diferentes ámbitos territoriales con los medios informáticos y/o convencionales disponibles por la organización, para que la información se consiga.

CR1.2 Las fuentes de financiación ofertadas por organizaciones privadas se obtienen, identificándolos a través de los sistemas de información y comunicación como Internet, Intranet, entre otros, disponibles por la organización, para recopilarlos según necesidades y conveniencia.

CR1.3 La información disponible de las fuentes de financiación se acota en función de la dimensión, forma jurídica y sector productivo de la organización, para que las formas de apoyo a la misma queden especificadas.

CR1.4 Las incompatibilidades entre las subvenciones y apoyos financieros ofertados por las Administraciones Públicas y/o privadas u otras organizaciones se especifican, cuantificándolas.

PROYECTO

CR1.5 Las medidas establecidas por la organización respecto a protección del medio ambiente y prevención de riesgos laborales se respetan, atendiendo al manejo, tratamiento y selección de los soportes de información, tanto tradicional como informáticos, con el fin de que queden cumplidas.

RP2: Elaborar informes sobre las condiciones de los productos y servicios financieros de distintas organizaciones, realizando los cálculos, para facilitar la evaluación del recurso financiero que más se ajuste a las necesidades de la propia.

CR2.1 Las necesidades o excedentes financieros se identifican en cuánto a importes, plazos, función financiera en la organización, entre otros, determinando las características del producto o servicio.

CR2.2 La información sobre los distintos recursos financieros, nacionales o internacionales, se recoge, extrayéndola de medios digitales como páginas financieras de Internet, intranet entre otros, o convencionales como boletines informativos de gestoras, prensa, consultas entre otros de organizaciones financieras y agencias, y sociedades de valores para que la evaluación del recurso financiero quede facilitada.

CR2.3 Los aspectos específicos de los productos, servicios y activos financieros existentes en el mercado se detallan, concretando y calculando, en su caso:

- Importes máximos y mínimos de contratación de créditos o préstamos en función de la tipología de la organización.

- Plazos de amortización para cada tipo de financiación.

- Tipos de interés nominal y T.A.E.

- Tipos de préstamo y forma de cálculo bancario utilizado.

- Tratamientos fiscales (gastos deducibles, retenciones, sujeciones, exenciones).

- Comisiones y gastos.

- Opciones de periodicidad y/o de carencia en la amortización de préstamos.

CR2.4 Los cálculos comparativos de los productos o servicios financieros se realizan, aplicando las técnicas financieras, según tipo de producto o activo.

CR2.5 Los servicios y las contraprestaciones de las organizaciones financieras se comparan, resaltando las diferencias, ventajas e inconvenientes.

CR2.6 El informe con los resultados, ventajas e inconvenientes se elabora, a partir de la información obtenida de los productos financieros como préstamos, leasing, renting, forfaiting, confirming, factoring, acciones, fondos de inversión, obligaciones, bonos, letras del tesoro, derivados, entre otros, proponiéndose opciones de inversión para que los estándares de calidad de la organización queden satisfechos.

CR2.7 En el manejo y tratamiento de los soportes de transmisión de la información, tanto tradicional como informáticos, se observan las medidas de protección del medio ambiente.

PROYECTO

CR2.8 Las normas sobre prevención de riesgos laborales y criterios de seguridad y confidencialidad se cumplen, atendiendo a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador, para que la protección individual esté garantizada.

RP3: Gestionar la contratación de productos y servicios con organizaciones, tramitándola para cubrir las necesidades financieras detectadas, aplicando la normativa aplicable mercantil y comprobando su cumplimiento en la recibida de las organizaciones financieras.

CR3.1 El producto seleccionado se acepta, utilizando el mecanismo formal de contratación, convencional o informático para confirmarlo con la organización financiera elegida.

CR3.2 Los impresos y documentos, convencionales y/o informáticos, se cumplimentan en los términos exigidos por la organización financiera para que la contratación quede cumplida.

CR3.3 La documentación y en su caso los informes financieros, así como garantías para la contratación se remiten en plazo y forma debida a la persona responsable, respetando las normas de protección del medio ambiente.

CR3.4 Los plazos establecidos y su cumplimiento se verifican, gestionándolos en la tramitación de la contratación ante las organizaciones financieras con objeto de informar de las incidencias producidas en su caso, a la persona responsable.

CR3.5 Los incumplimientos de las organizaciones contratadas, en su caso, se reclaman ante el servicio de atención al cliente y/o ante el organismo público regulador en vía extrajudicial, siguiendo la normativa aplicable mercantil.

RP4: Elaborar informes sobre las alternativas de inversión en activos financieros nacionales o internacionales, efectuando los cálculos, con objeto de facilitar la evaluación del activo financiero que más se ajuste a las necesidades de la organización.

CR4.1 La información sobre los activos financieros, nacionales o internacionales se recoge, consultando medios digitales como páginas financieras de Internet, intranet, entre otros, o convencionales como boletines informativos de gestoras, prensa, consultas entre otros, de organizaciones financieras y agencias y sociedades de valores, para ajustarla a la organización.

CR4.2 Las características de los activos financieros existentes en el mercado se detallan, concretando y calculando en su caso:

- Importes mínimos de contratación.

- Rentabilidad implícita o explícita.

- Rentabilidades pasadas.

- Tipo de interés nominal y TAE.

- Liquidez -periodicidad de cotización-.

- Evolución de la cotización.

PROYECTO

- Plazo de amortización.

- Tratamiento fiscal.

- Comisiones y gastos.

CR4.3 Los activos financieros como rentabilidades pasadas, cotizaciones o valores liquidativos actuales, liquidez, fluctuaciones, entre otros, se comparan con la periodicidad señalada por la organización, resaltando las diferencias, ventajas e inconvenientes para cumplir los estándares de calidad de los informes.

CR4.4 El informe con los beneficios y ventajas se elabora, a partir de la información obtenida de los diferentes tipos de activos financieros -acciones, fondos de inversión, obligaciones, bonos, letras del tesoro, derivados- proponiéndose la opción de inversión más favorable para la organización, y siguiendo los estándares de calidad.

CR4.5 Los soportes de transmisión de la información tradicionales y/o informáticos, se tratan, manejándolos según las medidas de protección del medio ambiente.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopiadora, calculadora. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de cálculo financiero. Libros contables, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático. “Software” de gestión (SAP).

Productos y resultados:

Información referida a las ayudas económicas y/o financieras obtenidas. Informes sobre las condiciones de los productos y servicios financieros elaborados. Contratación de productos y servicios con organizaciones financieras gestionada. Informes sobre las alternativas de inversión en activos financieros nacionales o internacionales elaborados.

Información utilizada o generada:

Información referida a las ayudas económicas y/o financieras ofrecidas por las Administraciones Públicas y/o privadas obtenida. Informes sobre las condiciones de los productos y servicios financieros elaborados. Contratación de productos y servicios con organizaciones financieras, gestionada. Informes sobre las alternativas de inversión en activos financieros nacionales o internacionales, elaborados. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre Protección de Datos Personales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA TESORERÍA Y SU PRESUPUESTO

Nivel: 3

Código: UC0500_3

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Determinar los instrumentos convencionales y digitales, así como las dinámicas del sector en cuanto a formas de cobro y pago, cumplimentándolos de acuerdo con los procedimientos y/o las indicaciones recibidas por la organización para liquidar las operaciones en plazo.

CR1.1 La gestión de pagos se efectúa, comprobando la autorización de la persona responsable para solicitar en caso contrario la misma, con el fin de que la liquidación quede satisfecha.

CR1.2 Los instrumentos de cobro o pago como cheque, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales entre otros, se seleccionan en función del coste financiero para la organización, su tramitación o del acuerdo previamente establecido con el acreedor.

CR1.3 Los instrumentos de cobro o pago se cumplimentan, de acuerdo con la normativa aplicable financiera, entregándolos a los destinatarios para cumplir las condiciones pactadas con cada uno de ellos.

CR1.4 Los instrumentos de cobro se cumplimentan, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizándose como negociación o bien como realización efectiva en organizaciones financieras.

CR1.5 Los documentos de pago a la Administración, convencionales o digitales, se gestionan cumplimentándolos y/o autoliquidándolos para que la transacción quede satisfecha.

CR1.6 Los cobros y pagos en divisa extranjera se gestionan, teniendo en cuenta la aplicación de los tipos de cambio, en cada caso.

CR1.7 Las copias de los instrumentos utilizados en la gestión de cobro y pago se archivan, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, para que su control y revisión queden asegurados.

CR1.8 Las medidas respecto a protección del medio ambiente y sobre prevención de riesgos laborales se respetan, atendiendo al manejo, tratamiento y selección de los soportes, tanto tradicional como informáticos, con el fin de que queden cumplidas.

RP2: Tramitar las operaciones relacionadas con la documentación de ingresos y pagos, convencional o digital, ante organizaciones financieras, Administraciones Públicas a fin de conseguir la gestión en forma y plazo.

CR2.1 Los efectos a cobrar se tramitan, teniendo en cuenta el destino, descuento o gestión de cobro de estos, ante las organizaciones financieras o los deudores para que el cumplimiento en tiempo y forma quede asegurado.

CR2.2 Los instrumentos de pago convenidos se tramitan, enviándolos a los acreedores por los medios preestablecidos, convencionales o digitales, con el fin de que los plazos acordados, queden cumplidos.

CR2.3 Los medios digitales de banca, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física se utilizan, atendiendo en cada caso a las instrucciones recibidas por la organización, para que el cumplimiento del objetivo quede asegurado.

CR2.4 La documentación convencional o digital de los cobros, pagos o solicitud de aplazamientos se

PROYECTO

presentan ante la Administración Pública que corresponda, o ante las organizaciones autorizadas, respetando la normativa aplicable mercantil y fiscal.

CR2.5 Las operaciones en metálico se gestionan, acreditando la cuantificación y la personalidad jurídica, así como las limitaciones legales en cuanto a este tipo de pago, para que el trámite quede en tiempo y plazo cumplido.

CR2.6 La documentación de los impagos notificados por las organizaciones financieras se tramita, procediendo a su reclamación, según el criterio establecido de morosidad y dentro del plazo contemplado por la normativa aplicable financiera.

CR2.7 La lista de deudas a pagar en caso de concurso de acreedores se gestiona, siguiendo los criterios de pago reflejados en la normativa aplicable para que su presentación en el juzgado quede asegurada.

CR2.8 Las normas sobre prevención de riesgos laborales se observan, en cuanto a la disposición del puesto de trabajo, iluminación y posición ante el ordenador, cumpliéndolas para asegurar la calidad y seguridad de los trabajadores.

RP3: Supervisar periódicamente las cuentas bancarias, según los procedimientos y estándares de calidad establecidos por la organización para conciliar los movimientos y la liquidación de gastos e ingresos financieros.

CR3.1 Las operaciones que originen movimientos en los saldos bancarios se registran en las aplicaciones informáticas, siguiendo normas contables y el manual contable de la organización.

CR3.2 Los saldos bancarios se supervisan, conciliándolos periódicamente con los extractos bancarios.

CR3.3 Las fechas de valoración de las operaciones por parte de las organizaciones financieras se verifican, comunicando las incidencias, en su caso, a la persona responsable para su resolución.

CR3.4 Las comisiones cargadas por las organizaciones financieras se supervisan, comprobando que corresponden a las pactadas con las mismas y vigilando la optimización futura de dichas comisiones acorde con los instrumentos usados y los disponibles en el mercado.

CR3.5 Los cargos y/o abonos de intereses se comprueban, mediante métodos convencionales o aplicaciones informáticas específicas, verificándose que han sido calculados por la organización financiera de acuerdo con las normas de valoración.

CR3.6 Los saldos de las cuentas bancarias se comprueban, supervisándolos periódicamente para evitar la existencia de descubiertos bancarios.

CR3.7 Las reclamaciones a la organización sobre desviaciones o errores en los movimientos bancarios se notifican a la misma tan pronto como se detectan para su ajuste, realizando un seguimiento sobre el estado de dicha reclamación a la organización y persona responsable de la misma.

RP4: Supervisar los pagos e ingresos de caja, atendiendo a la disponibilidad de efectivo, y según procedimientos internos o normativa aplicable mercantil y financiera, a fin de liquidar las operaciones de la gestión empresarial.

PROYECTO

CR4.1 Los flujos de tesorería se comprueban con los presupuestados inicialmente, verificándose la correspondencia de estos.

CR4.2 Las órdenes de ejecución de pagos se priorizan, siguiendo los criterios previamente establecidos, en función de los periodos medios de cobro y pago de la organización y el mercado, con el fin de respetar la normativa aplicable mercantil y financiera.

CR4.3 Los cobros y pagos en metálico se justifican, cumplimentando la documentación acreditativa diseñada por la organización, que verifique la cuantía, identificación de la persona y/u organización a la que represente, fecha y concepto del movimiento, respetando las limitaciones en cuanto a los cobros y pagos en efectivo.

CR4.4 El arqueo periódico de caja se supervisa de acuerdo con los procedimientos establecidos de control financiero, para que los estándares de calidad y seguridad queden cumplidos.

CR4.5 El libro de caja se cumplimenta, a partir de la correspondiente documentación soporte, siguiendo los estándares de calidad.

RP5: Controlar las desviaciones del presupuesto de tesorería, mediante unos índices de referencia, previamente establecidos, posibilitando acometer financiación, con el objeto de optimizar la tesorería.

CR5.1 La ejecución del presupuesto de tesorería se controla periódicamente, identificando y cuantificando las desviaciones positivas o negativas aparecidas en el plazo.

CR5.2 Las necesidades de tesorería en el período establecido se calculan, prestando atención al uso de indicadores para prever las demandas futuras de tesorería.

CR5.3 El coste o beneficio financiero producido por las desviaciones se calcula, mediante la utilización de herramientas de cálculo financiero en función de las posibilidades de financiación y/o inversión.

CR5.4 El origen, el importe y la incidencia de las desviaciones se describen en un informe junto con las posibilidades de ajuste existentes en los productos financieros, para permitir al responsable la toma de decisiones.

CR5.5 Los resultados de las actuaciones de ajuste se controlan, analizando el cumplimiento del resultado previsto, para comunicar, en su caso, las incidencias detectadas.

CR5.6 Las necesidades o excedentes de tesorería se comunican periódicamente, utilizando un sistema de gestión de informes (reporting), para que la información quede recogida.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopiadora, calculadora. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de cálculo financiero y de presupuestos de tesorería. Libros contables, fichas y formatos internos, formularios oficiales, archivo documental y/o informático. Sistemas de tramitación electrónica. “Software” de gestión (SAP).

PROYECTO

Productos y resultados:

Instrumentos convencionales, digitales y dinámicas del sector en cuanto a formas de cobro y pago, determinados. Operaciones relacionadas con la documentación de ingresos y pagos tramitadas. Cuentas bancarias supervisadas. Pagos e ingresos de caja supervisados. Desviaciones del presupuesto de tesorería controlados.

Información utilizada o generada:

Manual de procedimiento interno de la organización. Presupuesto maestro. Presupuesto de tesorería. Cuadro de indicadores para el cálculo de desviaciones. Información de las cotizaciones del mercado de valores. Información de las cotizaciones de cambio de divisas. Información de diferentes instituciones y corporaciones de gestión e inversión financiera. Información sobre condiciones de financiación de diferentes instituciones financieras. Consultas a asesorías mercantiles, fiscales jurídicas y financieras. Directrices de los responsables. Plan sobre prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda

PROYECTO

disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por

PROYECTO

la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

PROYECTO

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección- y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

PROYECTO

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de “software” ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las

PROYECTO

instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas “software”, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los “clip” de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los “clip” por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

PROYECTO

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: ANÁLISIS ECONÓMICO-FINANCIERO

Nivel: 3

Código: MF0498_3

Asociado a la UC: Determinar el estado económico-financiero de la organización

Duración: 120 horas

PROYECTO

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de análisis de cuentas financieras, partiendo de documentación identificativa de necesidades, criterios económicos, financieros y patrimoniales.

CE1.1 Explicar balances de situación, cuentas de pérdidas y ganancias, cuadros de financiación, entre otros, describiendo su obtención de supuestos sistemas de información contable.

CE1.2 Describir fases de elaboración de fondo de maniobra económico-financiera, explicando técnicas de detección de necesidades o excesos.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de cuentas financieras, partiendo de documentación técnica:

- Calcular indicadores económicos, financieros y patrimoniales, utilizando técnicas como ratios, diferencias, porcentajes, índices, entre otras.

- Comparar resultados con valores estándar de referencia, detectando posibles desviaciones.

- Seguir formas y supuestos plazos, garantizando cumplimiento de calidad de la supuesta organización.

C2: Determinar informes contables, mediante técnicas de análisis económicos, financieros y patrimoniales, interpretando manuales de procedimiento de organizaciones tipo.

CE2.1 Explicar funciones del análisis económico, financiero y patrimonial, describiendo sus finalidades.

CE2.2 Explicar relaciones de equilibrio entre inversiones y recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre financiación de circulante y del inmovilizado.

CE2.3 En un supuesto práctico de análisis de informes contables, partiendo de documentación técnica:

- Recoger desviaciones y/o anomalías detectadas, y sus causas, proporcionando medidas correctoras.

- Calcular diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para un análisis económico, financiero patrimonial y de tendencia.

- Estructurar contenidos, utilizando herramientas digitales específicas.

- Recoger costes de financiación, de inversión y de oportunidad, calculándose sobre una base de coste de un recurso financiero dado.

CE2.4 En un supuesto práctico de elaboración de informes, partiendo de documentación técnica:

- Elaborar un informe donde se reflejen los efectos de resultados obtenidos y sus conclusiones.

- Identificar objetivos del aseguramiento de calidad con relación a unas actividades financieras deducidas del manual de procedimiento.

- Entregar en formato digital informes, atendiendo a criterios de sostenibilidad, ciberseguridad y protección de datos.

PROYECTO

C3: Analizar presupuestos maestros, partiendo de documentación sobre acciones o necesidades de áreas funcionales específicas.

CE3.1 Interpretar el contenido de supuestos presupuestos de: ventas, aprovisionamiento, personal, gastos generales, investigación y desarrollo, entre otros, describiendo características de cada uno.

CE3.2 En un supuesto práctico de verificación de información recogida, partiendo de documentación dada:

- Comprobar información, verificando su integridad.

- Verificar cálculos aritméticos, detectando errores en su caso.

- Organizar información, integrándola en formato y criterio establecidos previamente.

- Conservarla, ordenándola para su posterior localización.

CE3.3 Explicar contenidos del balance de situación previsional e interpretando su evolución a lo largo de un periodo presupuestado.

CE3.4 En un supuesto práctico correspondiente al presupuesto maestro de una organización, y un manual de procedimiento tipo, para un ejercicio determinado:

- Interpretar instrucciones de un manual de procedimiento, siguiendo una información aportada.

- Elaborar una cuenta de resultados previsional por periodos, teniendo en cuenta el ejercicio objeto de presupuestación.

- Elaborar un estado previsional de tesorería por periodos, teniendo en cuenta el ejercicio objeto de presupuestación.

- Elaborar el balance de situación previsional por periodos, teniendo en cuenta el ejercicio objeto de presupuestación.

CE3.5 Describir procesos de calidad, ciberseguridad y protección de datos, explicando uso de herramientas digitales específicas.

CE3.6 En un supuesto práctico de desarrollo de proyecciones temporales de presupuestos parciales y estados financieros previsionales sobre una base de un presupuesto maestro de una organización:

- Determinar proyecciones temporales, teniendo en cuenta temporalidad, plazos y amplitud.

- Comprobar proyecciones temporales, revisándolas después de cada supuesto ajuste del presupuesto maestro.

- Desarrollarlas, utilizando herramientas digitales específicas.

C4: Aplicar técnicas de detección de desviaciones financieras de un presupuesto maestro, siguiendo procedimientos de calidad y control y de comunicación.

PROYECTO

CE4.1 En un supuesto práctico de cálculo de desviaciones financieras, partiendo de documentación técnica:

- Calcular las ratios de solvencia, garantía, liquidez a corto plazo, fondo de maniobra existente y necesario, detectando posibles desviaciones.

- Calcular rentabilidad económica y financiera, detectando desviaciones presupuestarias.

- Calcular punto muerto, detectando posibles desviaciones.

CE4.2 Explicar procesos de organización, describiendo documentos base como presupuestos, libros, entre otros.

CE4.3 Describir procesos de cuantificación de desviaciones presupuestarias, originados por supuestos costes e ingresos, explicando uso de herramientas específicas.

CE4.4 Relacionar una documentación patrimonial con otra económica financiera de una supuesta organización, detectando excedentes o carencias de tesorería.

CE4.5 Determinar planes de inversión y financiación, partiendo de una documentación dada de una supuesta situación patrimonial y económico financiera en una organización, analizando alternativas, gastos e ingresos.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2, CE3.4 y CE3.6; CE4 respecto a CE4.1.

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Metodología contable y aplicaciones informáticas aplicadas en la determinación de las necesidades financieras de la organización

PROYECTO

Sujeto y clasificación de la contabilidad.

Análisis de la estructura de la organización: el patrimonio.

Análisis de la gestión de la organización: el resultado.

Análisis del instrumento de representación contable: teoría de las cuentas.

Cumplimentación de libros. Registros.

Análisis de las aplicaciones de gestión y análisis contable.

Análisis de las aplicaciones de cálculo financiero.

Análisis de los requisitos de instalación.

Operativa con las aplicaciones: prestaciones, funciones y procedimientos.

Identificación de riesgos ligados a las condiciones de seguridad y ambientales en el uso del material informático.

2. Elaboración de las cuentas anuales en la determinación de las necesidades financieras de la organización

Análisis de los modelos de cuentas anuales: modelos normales, abreviados y simplificados.

Elaboración de la cuenta de pérdidas y ganancias según los distintos modelos contemplados en las cuentas anuales.

Elaboración del balance de situación según los distintos modelos contemplados en las cuentas anuales.

Elaboración del estado de flujos de efectivo y de cambios en el patrimonio neto.

Elaboración de la memoria anual.

3. Procesos de financiación

Análisis de las fuentes de financiación propia y ajena.

Financiación del circulante y del inmovilizado.

Análisis de las distintas formas de financiación del circulante: descuentos por pronto pago; intereses en el aplazamiento de pagos, descuento de efectos, créditos bancarios, factoring y otras formas de financiación.

Análisis de las distintas formas de financiación del inmovilizado: préstamos; empréstitos, arrendamiento financiero o leasing y otras formas de financiación basadas en las nuevas tecnologías.

4. Análisis contable en la determinación de las necesidades financieras de la organización

Análisis del contenido de manuales de procedimiento tipo y del formato de la documentación. Aplicación del

PROYECTO

análisis financiero: definición y aplicación de los instrumentos de análisis y de sus principales indicadores. Análisis económico: definición y aplicación de los instrumentos de análisis y de sus principales indicadores. Cálculo del 'cash flow' financiero y generado. El fondo de maniobra: cálculo del fondo de maniobra necesario en empresas industriales, comerciales y de servicios. Cálculo del apalancamiento financiero y operativo. Punto muerto: cálculo de distintos puntos muertos significativos. Indicadores de calidad en los procesos de análisis de la información contable. Relación entre la liquidez, solvencia y rentabilidad en la organización.

5. Contabilidad previsional en la determinación de la gestión financiera de la organización

Análisis del control de gestión y de sus instrumentos.

Análisis de los diferentes métodos de presupuestación: presupuestos incrementales, presupuesto por programas, presupuesto base cero.

Análisis del contenido del manual de procedimiento y del formato de la documentación.

Confección del presupuesto maestro: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo y presupuesto financiero.

Confección del presupuesto operativo: presupuesto de ventas, presupuesto de aprovisionamiento, presupuesto de personal, presupuesto de gastos generales, presupuesto de producción, presupuestos departamentales. Análisis de los presupuestos rígidos y flexibles. Confección de los estados financieros previsionales: cuenta de resultados funcional y analítica, estado de tesorería y balance de situación. Cálculo de desviaciones, clases.

Indicadores de calidad en los procesos de gestión del presupuesto y análisis de desviaciones.

Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el análisis del estado económico-financiero de la organización que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

PROYECTO

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: PRODUCTOS, SERVICIOS Y ACTIVOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0499_3

Asociado a la UC: Gestionar la información y contratación de los recursos financieros

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar sistemas de organización financiera públicos y/o privados, teniendo en cuenta sus relaciones internas y su función en la economía.

CE1.1 Explicar estructura del sistema financiero, identificando tipología de entidades que lo componen.

CE1.2 Explicar funciones del Banco de España en regulación del sector financiero, describiendo Servicio de Reclamaciones.

CE1.3 Explicar funciones del Banco Central Europeo, accediendo a fuentes de información.

CE1.4 En un supuesto práctico de obtención de información de ayudas económicas y/o financieras, partiendo de documentación técnica:

- Buscar fuentes de financiación públicas de ámbito internacional, estatal, autonómico, y local, recogiendo subvenciones a fondo perdido, subsidiación de intereses o financiación especial, entre otras.

- Buscar fuentes de financiación privadas, identificándolos a través de supuestos medios de información y comunicación.

- Especificar incompatibilidades entre las subvenciones y apoyos financieros ofertados por las Administraciones Públicas y/o privadas, cuantificándolas.

CE1.5 Determinar un coeficiente de caja y un fondo de garantía de depósitos, describiendo funciones.

CE1.6 Explicar la función del ICO, determinando ventajas en la financiación de una organización.

C2: Aplicar técnicas de elaboración de informes, teniendo en cuenta cálculo, evaluación de recursos y condiciones de productos, así como sobre alternativas de inversión nacionales o internacionales, analizando necesidades, productos, servicios y activos financieros.

PROYECTO

CE2.1 En un supuesto práctico de elaboración de informes sobre condiciones de productos financieros, partiendo de documentación técnica:

- Identificar sujetos que intervienen en una operación, indicando datos a consignar sobre ellos.

- Identificar necesidades o excedentes financieros, indicando importes, plazos, función financiera de una supuesta organización.

- Evaluar recursos financieros, extrayéndolos de boletines informativos de gestoras, prensa y medios nacionales e internacionales.

- Detallar productos, servicios y activos financieros, calculando importes máximos y mínimos de contratación de créditos o préstamos.

CE2.2 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de cálculo y evaluación de productos, servicios y activos financieros, partiendo de documentación técnica:

- Concretar Importes máximos y mínimos de contratación, plazos de amortización, tipos de interés nominal y T.A.E, teniendo en cuenta tipología de una supuesta organización.

- Evaluar tipos de préstamo, tratamientos fiscales, comisiones y gastos, periodicidad y/o de carencia en la amortización, teniendo en cuenta tipología de una supuesta organización.

CE2.3 En un supuesto práctico de elaboración de propuestas de financiación, partiendo de documentación técnica:

- Realizar un cuadro de amortización del préstamo, siguiendo método francés.

- Realizar un cuadro de amortización del leasing.

- Calcular una TAE, partiendo de las dos alternativas.

- Comparar ventajas y desventajas de ambas alternativas, realizando informes de resultados obtenidos en formas y plazos.

- Realizar un análisis de financiación de productos financieros de renting, forfaiting, confirming, factoring, acciones, fondos de inversión, obligaciones, bonos, letras del tesoro, entre otros, describiendo ventajas e inconvenientes.

- Calcular las cuotas de interés y los gastos y comisiones devengados, utilizando supuestos datos.

- Calcular las cuotas de amortización, aplicando herramientas específicas.

CE2.4 Explicar garantías personales o reales exigidas de productos financieros, especificando tratamiento fiscal.

C3: Aplicar técnicas de contratación de productos y servicios financieros, identificando necesidades, a partir de una información técnica dada, teniendo en cuenta normativa aplicable mercantil.

CE3.1 Determinar impresos y documentos específicos en una contratación de productos y servicios

PROYECTO

financieros, explicando formas en función de tipología.

CE3.2 En un supuesto práctico de cumplimentación de documentos para una contratación de productos financieros:

- Elegir impresos, teniendo en cuenta condiciones de producto.

- Cumplimentarlos, siguiendo términos de seguridad y calidad de una supuesta organización.

- Remitir en plazo y forma una documentación, respetando normas de protección de medio ambiente y ciberseguridad.

CE3.3 Explicar fases de verificación de plazos, determinando incidencias, reclamaciones y canales de comunicación.

CE3.4 En un supuesto práctico de uso de simuladores oficiales, partiendo de una documentación técnica:

-Cumplimentar datos, verificándolos

-Calcular componentes de un préstamo

-Realizar informes, adecuándolos a resultados.

C4: Analizar procedimientos de evaluación financiera de inversiones, aplicando técnicas de cálculo.

CE4.1 Determinar variables que definen un plan de inversión.

CE4.2 Explicar criterios de evaluación de rentabilidad de inversiones como -VAN, TIR, Pay Back-, identificando forma de calcularlos.

CE4.3 En un supuesto práctico de evaluación financiera, partiendo de documentación técnica:

- Calcular el VAN y la TIR, teniendo en cuenta unas supuestas inversiones previstas.

- Interpretar resultados obtenidos, estableciendo la oportunidad financiera de las inversiones propuestas.

- Realizar informes de resultados obtenidos, siguiendo formas y plazos de una supuesta evaluación.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.2 y y CE3.4 y CE4 respecto a CE4.3.

Otras capacidades:

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

PROYECTO

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Análisis del sistema financiero

Características generales. Análisis del sistema financiero español: Características y estructura. Banco de España. Entidades de depósito -Banca privada, Cajas de ahorro, Cooperativas de crédito-. Establecimientos financieros de crédito. Comisión Nacional del Mercado de Valores: Empresas de servicios de inversión. Instituciones de inversión colectiva. Legislación específica aplicable al sistema financiero. Análisis del sistema financiero europeo: Sistema Europeo de Bancos Centrales. Banco Central Europeo. Gestión administrativa bancaria: proceso administrativo bancario; organización de entidades bancarias. Organización de oficinas bancarias: tipo, funciones y departamentos. Procedimientos administrativos básicos en oficinas bancarias.

2. Procedimientos de cálculo en la determinación de la gestión financiera de la organización

Análisis y aplicación del interés compuesto: capitalización compuesta.

Análisis y aplicación del descuento compuesto.

Análisis y aplicación de la equivalencia de capitales a interés compuesto.

Análisis y aplicación del cálculo de rentas: rentas constantes; rentas variables; rentas fraccionadas.

Análisis de los préstamos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos: clases de préstamos; métodos de amortización de préstamos.

Análisis de las operaciones de arrendamiento financiero y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos.

Análisis de los empréstitos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos: clases y métodos de amortización.

3. Análisis de productos y servicios financieros

Análisis de los diferentes productos de pasivo, y sus procedimientos de apertura, liquidación y contratación: tipos de cuentas. Cuentas corrientes.

PROYECTO

Cuentas de ahorro. Cuentas de ahorro-vivienda. Tipos de depósitos. Depósitos a plazo. Fiscalidad de los productos de pasivo. Normativa aplicable.

Análisis de los diferentes productos de activo, y procedimientos de concesión, amortización y liquidación: Préstamos y créditos bancarios -garantía personal y garantía real-. Análisis de riesgos. Líneas de crédito. Avales bancarios.

Leasing y renting. Factoring y confirming. Forfaiting. Warrant. Normativa aplicable. Análisis de los diferentes servicios financieros y sus procedimientos administrativos vinculados: domiciliaciones bancarias. Banca electrónica. Banca directa: tipos de servicios y procedimientos de seguridad. Tarjetas de crédito y débito. Cheques de viaje. Servicio de cajeros automáticos. Servicio de buzón permanente. Intermediación de activos financieros: custodia de valores. Cambio de divisas: tipos de divisas. Cotización, comisiones y gastos. Cajas de seguridad. Información a la clientela. Normativa aplicable mercantil y financiera. Interpretación de normas para el aseguramiento de la calidad.

4. Análisis de mercados, activos financieros y de inversiones

Análisis de los mercados financieros: los mercados financieros y funciones. Tipos de mercados financieros: mercados primarios. El mercado secundario organizado: La Bolsa. El mercado continuo; índices de Bolsa; procedimientos de contratación y liquidación. Otros mercados secundarios organizados en España: Los mercados de productos derivados. Agentes de contratación en Bolsa; empresas de servicios de inversión.

Análisis de los activos de renta fija y procedimientos de contratación, emisión o amortización: Obligaciones, bonos y pagarés de organización. Fondos públicos: Deuda del Tesoro y Deuda del Estado. Análisis del funcionamiento de las agencias de calificación o rating. Análisis de los activos de renta variable: características de las acciones; cotización; dividendos; ampliaciones de capital; derechos de suscripción.

Análisis de los fondos de inversión: características de los fondos de inversión; sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones; clasificación; tratamiento fiscal; condiciones de contratación; el rating de los fondos de inversión. Productos derivados.

Normativa aplicable.

Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

Análisis de la dualidad financiación/inversión. Evaluación de inversiones: rentabilidad financiera de inversiones. Análisis y aplicación de los procedimientos de evaluación de inversiones; valor actual neto 'VAN'; tasa interna de rendimiento 'TIR'; 'Pay Back'.

5. Aplicaciones informáticas aplicadas a la determinación del cálculo financiero

Aplicación de la hoja de cálculo a la gestión financiera a largo plazo.

Análisis de sus prestaciones, funciones y procedimientos.

Identificación de riesgos ligados a las condiciones de seguridad y ambientales en el uso del material informático. Entornos virtuales de análisis financiero y presupuestario.

PROYECTO

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión de productos, servicios y activos financieros que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE TESORERÍA

Nivel: 3

Código: MF0500_3

Asociado a la UC: Gestionar la tesorería y su presupuesto

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar instrumentos y dinámicas de cobro y pago de liquidaciones financieras y sus características, teniendo en cuenta condiciones de una organización, normativas aplicables y medios de tesorería disponibles.

CE1.1 Explicar características y funciones de instrumentos de cobro y pago, describiendo normativas aplicables y medios, en función de tipología.

CE1.2 Analizar normas que regulan procedimientos de cobro y pago, identificando medios según tipología.

CE1.3 Analizar medios de pago en operaciones de comercio internacional, identificando sus características.

PROYECTO

C2: Determinar documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago convencionales y digitales, cumplimentándola.

CE2.1 Determinar epígrafes de documentos de cobro y pago convencionales o digitales, explicando su contenido y función.

CE2.2 Explicar funciones de libros de registro relativos a una gestión de tesorería.

CE2.3 En un supuesto práctico de cobro y pago de liquidaciones financieras, partiendo de documentación técnica:

- Seleccionar instrumentos de cobro o pago, teniendo en cuenta tipología.

- Cumplimentarlos, según normativa aplicable financiera, entregándolos a destinatarios.

- Distinguir entre uso como instrumento financiero de negociación o como efectivo.

- Cumplimentar formularios de pagos a organizaciones, entidades financieras y Administraciones Públicas, o ingresos en cuentas bancarias, utilizando medios según tipología.

- Gestionar cobros y pagos en divisa extranjera, aplicando tipos de cambio.

- Gestionar operaciones en metálico, acreditando cuantificación y personalidad jurídica.

CE2.4 Explicar procedimientos de gestión de impagos, reconociendo documentación de reclamaciones, en función de criterios de morosidad y normativa aplicable financiera.

CE2.5 Explicar procedimientos de gestión de deudas a pagar en casos de concurso de acreedores, reflejando criterios de pago, presentación en juzgados y normativa aplicable financiera.

CE2.6 Analizar tipos de fraude online en cobros y pagos, describiendo soluciones para su detección.

C3: Aplicar técnicas de supervisión en cálculo de operaciones de tesorería relacionadas con gastos e ingresos financieros.

CE3.1 Explicar variables que intervienen en una gestión de cobro y descuento de efectos comerciales.

CE3.2 Describir procedimientos de liquidación de cuentas corrientes, enumerándolos según tipología.

CE3.3 En un supuesto práctico de operaciones de tesorería de un periodo concreto, partiendo de documentación técnica:

- Calcular descuentos, comisiones e impuestos en una negociación y gestión de cobro de efectos comerciales.

- Registrar movimientos, liquidando cuentas corrientes propuestas.

- Registrar los movimientos de caja, realizando órdenes de contabilización.

CE3.4 En un supuesto práctico de operaciones de tesorería de modificaciones en plazos de cobros y

PROYECTO

pagos, partiendo de documentación técnica:

- Fraccionar cobros y pagos determinados, siguiendo especificaciones señaladas.

- Calcular vencimiento común y vencimiento medio de cobros y pagos, teniendo en cuenta la documentación dada.

CE3.5 Explicar procedimientos de gestión de desviaciones o errores, reconociendo documentación de reclamaciones, en función de criterios de morosidad y normativa aplicable financiera.

C4: Aplicar técnicas de supervisión en pagos e ingresos de caja, según procedimientos internos de una organización financiera.

CE4.1 Analizar relaciones entre un servicio de tesorería y departamentos de una organización, identificando flujos de información y documentación generados.

CE4.2 Analizar relaciones entre un servicio de tesorería y una organización o entidades externas, identificando flujos de información y documentación generados.

CE4.3 Explicar información proporcionada por unos indicadores del grado de liquidez, describiendo su uso.

CE4.4 En un supuesto práctico de situación de un activo circulante y un pasivo exigible a corto plazo y plazos de vencimiento de derechos de cobro y deudas en un determinado período, partiendo de documentación técnica:

- Calcular ratios de solvencia inmediata, teniendo en cuenta liquidez a corto plazo.

- Calcular el cash-flow financiero.

- Realizar un diagrama, recogiendo flujos de cobros y pagos previstos.

- Analizar solvencia inmediata de una organización, estableciendo, en su caso, necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos, o los excesos de tesorería a rentabilizar, mediante inversiones.

- Realizar informes de resultados obtenidos en formas y plazos establecidos.

C5: Aplicar técnicas de cálculos e informes específicos de control en desviaciones de presupuestos de tesorería de financiación, según procedimientos internos de una organización financiera.

CE5.1 Determinar aplicaciones específicas de control de desviaciones, describiendo uso y características.

CE5.2 Determinar una ejecución de presupuestos de tesorería, explicando fases de control desviaciones positivas o negativas y su cuantificación.

CE5.3 En un supuesto práctico de control de desviaciones, partiendo de documentación técnica:

- Calcular necesidades de tesorería, siguiendo indicadores de prevención de demandas.

PROYECTO

- Calcular costes o beneficios determinados por unas desviaciones dadas.

- Elaborar un informe, describiendo origen, importe e incidencia de una desviación.

- Controlar resultados de actuaciones de ajuste, analizando cumplimiento.

CE5.4 En un supuesto práctico de registro en operaciones de financiación, partiendo de documentación técnica:

- Registrar operaciones de tesorería, realizando cálculos correspondientes.

- Establecer desviaciones presupuestarias existentes, determinando coste/beneficio producido por unas desviaciones presupuestarias de tesorería.

- Determinar TAE de unas fuentes de financiación alternativas, teniendo en cuenta la documentación dada.

- Elaborar informes de resultados obtenidos, siguiendo formas y plazos establecidos.

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

C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.3 y CE5.4.

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Procedimientos de cálculo financiero y comercial en la gestión de tesorería

Explicar los conceptos básicos del cálculo financiero y comercial: interés simple, interés compuesto, descuento simple, cuentas corrientes y de crédito.

Análisis y aplicación del Interés simple: capitalización simple; métodos abreviados de cálculo de interés simple.

PROYECTO

Análisis y aplicación del descuento simple: descuento comercial; descuento racional o matemático.

Análisis y aplicación de la equivalencia financiera a interés simple: capitales equivalentes; vencimiento común; vencimiento medio.

Análisis y aplicación del interés simple a las cuentas corrientes y cuentas de crédito: cuentas corrientes con interés recíproco: cuentas corrientes con interés no recíproco; métodos de liquidación de cuentas corrientes.

Análisis y aplicación del interés compuesto a las operaciones básicas de tesorería.

Cálculo del tanto nominal y tanto efectivo. TAE.

2. Proceso administrativo de gestión de tesorería

Análisis de la normativa mercantil: La Ley Cambiaria y del Cheque. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico. Ley Concursal.

Gestión administrativa de tesorería: elaboración de documentos relativos a medios de cobro y pago -cheque, pagaré, notas de cargo y abono, recibos, autoliquidaciones con la administración, documentos relacionados con entidades bancarias-. Gestión de documentos de forma online. Organismos donde presentar la documentación. Operaciones de gestión de la banca online.

Describir los medios internacionales de pago básicos.

Libros registro de tesorería: libro registro de caja; libro registro de bancos; libro registro de cuentas corrientes con clientela y proveedores; libro registro de efectos a pagar y de efectos a cobrar.

Análisis de la gestión de tesorería: gestión de flujos de caja, control de caja; arqueos y cuadre de caja; gestión de cuentas bancarias; control de efectos en gestión de cobro; gestión de negociación de efectos.

Análisis del presupuesto de tesorería: aplicación de los instrumentos de análisis de liquidez. Previsión de tesorería: elaboración del plan de financiación de pagos a corto plazo.

Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

3. Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería

Análisis de las aplicaciones de cálculo financiero y desviación presupuestaria.

Análisis de la aplicación de la hoja de cálculo a la gestión financiera.

Aplicación de sus prestaciones, funciones y procedimientos a la gestión de tesorería.

Identificación de riesgos ligados a las condiciones de ciberseguridad, confidencialidad y ambientales en el uso del material informático.

<u>Parámetros de contexto de la formación:</u>

PROYECTO

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión de la tesorería que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

PROYECTO

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y

PROYECTO

usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

PROYECTO

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

PROYECTO

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

PROYECTO

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

PROYECTO

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

PROYECTO

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

PROYECTO

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

PROYECTO

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y

PROYECTO

profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

PROYECTO

ANEXO VI

Cualificación profesional: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 1

Código: ADG305_1

Competencia general

Efectuar operaciones auxiliares administrativas y de gestión, distribuyendo, reproduciendo y transmitiendo la información y documentación requeridas en las tareas, internas y externas, así como realizar trámites auxiliares de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Unidades de competencia

UC0969_1: Realizar operaciones auxiliares administrativas

UC0970_1: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área administrativa y/o servicios generales, o en un servicio de recepción, registro, atención al público o clientela, atención de reclamaciones o atención post venta, dedicado a la gestión administrativa, en entidades de naturaleza pública y privada, en empresas grandes, medianas y pequeñas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica o en organizaciones sin ánimo de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Cajeros y taquilleros

PROYECTO

Auxiliares de archivos

Clasificadores y/o repartidores de correspondencia

Auxiliares de control e información

Recepcionistas telefonistas administrativos

Ordenanzas

Formación Asociada (390 horas)

Módulos Formativos

MF0969_1: Operaciones auxiliares administrativas (150 horas)

MF0970_1: Operaciones auxiliares de comunicación (120 horas)

MF0971_1: Operaciones auxiliares de reproducción y archivo (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS

Nivel: 1

Código: UC0969_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Los departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a los mismos, sus cargos y responsabilidades se identifican a través del organigrama de la organización, contrastando la vigencia del mismo y utilizando las aplicaciones informáticas.

CR1.2 La ubicación física de los departamentos o áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, web, entre otras, se actualizan en los registros de la estructura organizativa (organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos, entre otros), identificándolas y registrando los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas.

CR1.3 Los elementos (recursos, herramientas y componentes) de información y comunicación (folletos, revistas internas o externas, publicaciones, web, redes sociales, entre otras) se mantienen en el área de trabajo, en condiciones de orden y actualización, expurgando, digitalizando o archivando aquellos que han quedado obsoletos, de acuerdo con el protocolo de la organización.

RP2: Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel, interna y externa, y de la paquetería, de

PROYECTO

forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización a fin de distribuirla a los destinatarios.

CR2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel (burofax, correo convencional, correo certificado, correo con acuse de recibo, entre otros) se manejan, solicitando o cumplimentando los justificantes de envío preceptivos para su registro.

CR2.2 La correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida se registran, conforme a las normas internas, a través de los medios en soporte papel o informáticos designados por la organización.

CR2.3 La correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida, se organizan, clasificándolas según los criterios fijados (normal, urgente, certificados, entre otros), generando las reproducciones, devoluciones y/o consultas.

CR2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares solicitados, cumpliendo los criterios de economía y sostenibilidad en el uso del papel.

CR2.5 Los datos identificativos de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, entre otros) se comprueban, cotejándolos con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, adaptando el formato de envío (doblados, ensobrados, sellados, entre otros).

CR2.6 El embalado y/o empaquetado se efectúa, seleccionando los materiales según el tipo de producto, asegurando su protección física y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa aplicable sobre envíos y paquetería.

CR2.7 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería realizados fuera de la organización se efectúan, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por la organización.

CR2.8 El registro, la distribución y la manipulación de la información se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

RP3: Apoyar a la gestión de la correspondencia digital, interna y externa, identificando a los interesados en la información que contienen y archivándola, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.

CR3.1 Los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital (correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, foros, redes sociales, entre otras) se manejan, registrando la información que contienen y derivándolos a la persona responsable de su recepción.

CR3.2 Los mensajes recibidos se archivan, de manera ordenada y en función de su importancia, clasificándose en carpetas y subcarpetas.

CR3.3 Los interesados en la información contenida en los mensajes se identifican, de cara a reenvíos o respuestas, así como puestos en copia, facilitando el seguimiento de los mismos.

PROYECTO

CR3.4 Los archivos adjuntos se guardan en el dispositivo informático, en la red, en el servidor o en la nube, entre otros, localizando las carpetas contenedoras y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la organización.

CR3.5 Las herramientas complementarias de gestión de mensajes (de seguimiento, programadores, creación de listas de contacto, entre otras) se manejan, clasificando los mensajes y contactos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

CR3.6 Las copias de seguridad se ejecutan, verificando su ubicación y archivo, con la periodicidad establecida por la organización.

CR3.7 La información contenida en los mensajes se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y seguridad y confidencialidad de información.

RP4: Registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, ajustándose a las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, cotejándolos cuando así lo estimen las normas de la organización, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.

CR4.1 Los datos relativos a ficheros de clientela, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales se actualizan, a través de las aplicaciones informáticas de uso por la organización.

CR4.2 Los pedidos se registran, a través de los medios existentes (manuales o informáticos), de acuerdo a los plazos y las especificaciones establecidas y la normativa aplicable sobre datos personales.

CR4.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, entre otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están registrados en los ficheros en soporte papel o informático, comunicando al responsable, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados, efectuando el seguimiento de los mismos.

CR4.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas (hojas de cálculo, sistemas de gestión, entre otras), con los que los originan, comprobando la corrección de los datos, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

RP5: Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.

CR5.1 Las instrucciones recibidas se aplican, solicitando aclaraciones hasta su comprensión.

CR5.2 Los cobros frente a terceros se gestionan, comprobando los datos como la razón social, el motivo, el importe u otros aspectos de los mismos (NIF, domicilio, observaciones, entre otros), manejando el TPV (Terminal Punto de Venta) y las aplicaciones de banca digital en las operaciones efectuadas (tarjeta bancaria, transferencias inmediatas, entre otras).

CR5.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona pagadora, comprobando

PROYECTO

que el importe y los datos de cobro coinciden con los documentos.

CR5.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad estimada y que cumplen con la normativa aplicable fiscal y mercantil, procediéndose a la devolución del cambio.

CR5.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se cumplimentan, presentándolos para su cobro.

CR5.6 Los pagos frente a la clientela (personas físicas o jurídicas) se efectúan, según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos por la organización.

CR5.7 Los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona designada por la organización.

CR5.8 El saldo final generado por las operaciones de cobro y pago se comprueba, verificando que se ajusta a los justificantes de las operaciones realizadas, efectuando el arqueo de caja y actuando de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad establecidos por la organización.

RP6: Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.

CR6.1 Los recursos o materiales de la oficina se comprueban, verificando su existencia en las cantidades y condiciones estimadas por la organización y actualizando el inventario.

CR6.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos se ejecutan, de acuerdo con los procedimientos o normas internas, revisando su funcionamiento.

CR6.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR6.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan, con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas.

CR6.5 Los pedidos se efectúan, en función de las necesidades y plazos de entrega e informando previamente al superior jerárquico para su aprobación.

CR6.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas, a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores, entre otros.

CR6.7 La información relativa al stock (número de unidades, precios, nuevos materiales, entre otras) para la gestión del aprovisionamiento se trasmite al responsable, a través de los canales habilitados por la organización.

CR6.8 Los materiales de los pedidos realizados se comprueban en su recepción, verificando que se ajustan a la cantidad y calidad estimada en la hoja de pedido, y que está presente en la documentación

PROYECTO

acreditativa de recepción, devolviendo las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con los procedimientos y normas internas e informando previamente al superior jerárquico.

RP7: Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

CR7.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados y anotando las especificaciones dadas.

CR7.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, incentivando la actitud positiva, la iniciativa, la mejora, la superación y el dinamismo ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.

CR7.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo se utilizan, proporcionando el cuidado estipulado y comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas, reponiendo dicho material.

CR7.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan, reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR7.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.

CR7.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican, proponiéndoselas al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Registro de información actualizada de la organización. Apoyo en la gestión de la correspondencia en soporte papel interna y externa y de la paquetería enviada y recibida. Apoyo a la gestión de la correspondencia digital. Registro de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del

PROYECTO

ámbito de la organización. Actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, proveedores u otros agentes, efectuadas. Organización de los recursos materiales del servicio u oficina. Integración de la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normativa y formularios SEPA ("Single Euro Payments Area", Zona Única de Pagos Euro). Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina, u otros. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN OPERATIVA

Nivel: 1

Código: UC0970_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos.

CR1.1 Las instrucciones recibidas se ejecutan, solicitando las aclaraciones hasta su comprensión.

CR1.2 Las plantillas de los documentos de información se seleccionan, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo, ubicación del mismo y el medio de transmisión de la información (tablón, mensajería instantánea, chat, correo electrónico, entre otros).

CR1.3 Los documentos internos y rutinarios se confeccionan, a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo los modelos establecidos por la organización.

CR1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior para su visto bueno, cumpliendo el plazo y la forma establecidos en la organización, de acuerdo con las normas y usos internos, exponiéndose al público o difundiéndolos a través de los canales designados para ello.

RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas, aplicando criterios de asertividad y empatía, con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR2.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores (recepción de

PROYECTO

información o instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras), consiguiendo una comunicación efectiva.

CR2.2 La comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, en actuaciones profesionales se efectúa, aplicando criterios de claridad, asertividad.

CR2.3 La información, las aclaraciones o los recursos se solicitan al responsable directo o a los miembros del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan, manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Efectuar presencialmente el proceso de comunicación, transmitiendo y/o recibiendo la información operativa y rutinaria de los interlocutores de la organización, con claridad, mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se efectúa con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización, la escucha atenta y efectiva, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR3.2 La presentación ante los interlocutores externos (clientela, proveedores u otros agentes), se efectúa, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.3 Los datos identificativos de los interlocutores se registran en los documentos de control, solicitando y comprobando los documentos acreditativos establecidos por las normas internas de la organización, aplicando las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.

CR3.4 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios asignados (agenda electrónica, libros de notas, entre otros), con claridad, asegurando la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas del guion establecido por la organización para la transmisión de los mensajes a los destinatarios.

CR3.5 Los mensajes se transmiten, con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR3.6 La información solicitada o complementaria no disponible, de la que se tienen dudas o que sobrepasan su ámbito de actuación se trasladan, hacia las personas responsables dentro de la organización.

PROYECTO

CR3.7 Las respuestas negativas se expresan, de forma asertiva, clara y concisa, explicándolas con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR3.8 La calidad del servicio propio prestado a la clientela se controla, solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

RP4: Efectuar el proceso de recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas (videollamadas, mensajería instantánea, chat, redes sociales, entre otras) de clientela o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y manejando los equipos de comunicación.

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

CR4.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se identifican, atendiendo a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, entre otros).

CR4.3 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas se transfieren, a través de los recursos o equipos de comunicación hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Confección de notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios derivados del proceso de comunicación. Mantenimiento de comunicaciones interpersonales efectivas. Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria efectuada. Recepción y/o emisión de comunicaciones telefónicas o telemáticas efectuada.

PROYECTO

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1

Código: UC0971_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otros) se revisan con regularidad, comprobando todos los indicadores de mantenimiento y funcionamiento e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, otros), limpiando los cristales o lentes y otros elementos (bandejas de papel, almacenamiento, compuertas, entre otros) y siguiendo las indicaciones de los manuales de mantenimiento.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan, con tiempo suficiente, reciclando los envases en contenedores de clasificación de residuos, a través de los procedimientos y tiempos establecidos en la organización.

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

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

CR1.6 Los fallos en los equipos cuya solución sobrepasa su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, registrando dichas incidencias en el soporte de registro (registro de incidencias, aviso de fallos, entre otros) a fin de facilitar

PROYECTO

dicha información a los departamentos responsables, y verificando su solución.

RP2: Archivar la documentación, en soporte papel o digital, codificándola según los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita el acceso a la misma.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona, en función de la frecuencia de consulta o utilización.

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

CR2.3 Los documentos en soporte papel seleccionados para su conservación en formato digital se escanean, asignado la codificación y nombre del archivo, guardándolos en la ubicación de destino y expurgando los documentos en soporte papel.

CR2.4 Los documentos se ordenan, aplicando el criterio de clasificación establecido por la organización e introduciendo la codificación y el orden.

CR2.5 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.6 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen, de acuerdo con los procedimientos e indicadores establecidos por la organización.

CR2.7 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se efectúa, cumpliendo los procedimientos o normas internas establecidas por la organización (acceso a la documentación según tipo de personal, protección de datos, documentos históricos, documentación legal de constitución, entre otros).

CR2.8 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP3: Traspasar los documentos archivados en soporte papel o digital de acuerdo con las normas, plazos y las instrucciones recibidas, expurgando los documentos designados para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

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

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan, de acuerdo con el tipo de información que contienen (confidencial, oficial, entre otras).

CR3.3 Los documentos en soporte papel o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos según el tipo de soporte de la información, de acuerdo con el tipo de información que contienen, siguiendo las instrucciones y plazos recibidos por la organización y reciclando los residuos en los contenedores de clasificación.

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

PROYECTO

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, de acuerdo con la normativa aplicable de tratamiento de la información.

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

RP4: Recuperar información, actualizándola y utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas en la organización y a las instrucciones recibidas, para consultar y facilitar, bajo solicitud, información almacenada.

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

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se ejecutan, aplicando criterios de búsqueda, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar, empleando informes para la presentación de la misma.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos se activan, una vez finalizada la ejecución de las operaciones, a través de las herramientas asignadas al usuario.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se ejecutan, registrando o introduciendo datos, aplicando las acciones de eliminación en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen, a través de las herramientas del sistema de gestión de bases de datos, observando los niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros establecidos por la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con seguridad.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP5: Obtener las copias de los documentos de trabajo en soporte papel o digital, en la cantidad y calidad solicitadas, en función de las características del propio documento, de acuerdo a las instrucciones recibidas y aplicando las normas de protección medioambiental.

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

CR5.2 Los medios de reprografía existentes (fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, entre otros) se manejan, siguiendo las instrucciones de los manuales de uso.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato (ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, entre otros), orden, número y plazo solicitados, aplicando criterios de sostenibilidad (evitar copias innecesarias, ajuste de calidad de impresión, entre otros).

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

PROYECTO

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se aplican, usando los Equipos de Protección de Individual (EPI) y mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Efectuar labores de encuadernado funcional (grapado, encanutado, entre otras) y plastificado, utilizando los formatos adaptados al tipo de documento, asegurando su disposición y ordenación y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 Los equipos de encuadernación, plastificado y cizallas se mantienen, ajustándolos, aplicando los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos conforme a su naturaleza y a la normativa vigente para el tratamiento de los mismos.

CR6.2 Los materiales para la encuadernación y/o plastificado se preparan, de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar y/o plastificar, organizando y ordenando la documentación y manejando los medios de encuadernación según los manuales de uso.

CR6.3 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación y/o plastificado se modifican, empleando herramientas (cizallas, guillotina, entre otras) y tomando las medidas de seguridad y protección dispuestas para cada herramienta.

CR6.4 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se seleccionan, de acuerdo con los manuales de uso y las indicaciones recibidas.

CR6.5 La documentación se encuaderna (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras), en función de las características del documento (tamaño, número de páginas, soporte, entre otras).

CR6.6 El documento encuadernado y/o plastificado se comprueba, garantizando que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior responsable y la organización.

CR6.7 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de encuadernación, corte y plastificado se aplican, usando los Equipos de Protección Individual (EPI) y mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

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

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

CR7.2 La estructura de carpetas que contendrán los nuevos documentos se localiza, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, facilitando la ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías, entre otras), determinando el formato a escanear.

CR7.4 El nombre del documento escaneado se asigna, de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas y referenciándolo de acuerdo con los campos establecidos del documento.

PROYECTO

CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta asignada, de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización, asociándole otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido se subsanan, comunicándolas al superior, asegurando la calidad del producto final obtenido.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Mantenimiento de equipos y recursos de reproducción y archivo. Documentación codificada archivada. Documentos traspasados o expurgados. Información recuperada y actualizada. Obtención de copias de documentos de trabajo. Labores de encuadernado funcional efectuadas. Documentos reproducidos y escaneados.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación, manuales de estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar (copias u originales). Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

MÓDULO FORMATIVO 1: OPERACIONES AUXILIARES ADMINISTRATIVAS

Nivel: 1

Código: MF0969_1

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares administrativas

PROYECTO

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Representar las funciones y los flujos de información en estructuras organizativas, a través de organigramas.

CE1.1 Reconocer las funciones desarrolladas en organizaciones, asociándolas con áreas y departamentos.

CE1.2 Explicar las funciones de un departamento, enumerando los criterios utilizados en la departamentalización de organizaciones.

CE1.3 Identificar los flujos de información generados en los departamentos o áreas de la organización, especificando su procedencia y destino, ya sea interno o externo.

CE1.4 Reconocer tipos de organización, distinguiendo entre flujos de información formal e informal.

CE1.5 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas, distinguiendo los tipos de ellos en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.

CE1.6 En un supuesto práctico de organización de funciones, en el que se aporta la información relativa a la entidad y las actividades que realiza:

- Relacionar las actividades propuestas, asociándolas con las funciones que desarrollan.

- Identificar los departamentos, según las funciones relacionadas con los mismos, previamente definidos.

- Especificar los flujos de información, precisando los departamentos en los que se originan y/o reciben.

- Describir los departamentos y los flujos de información, elaborando un organigrama sencillo.

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

CE2.1 Definir un grupo de trabajo, describiendo los elementos que caracterizan uno de apoyo administrativo.

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

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

PROYECTO

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

CE2.5 Justificar criterios y normas de actuación y rendimiento que determinan la profesionalidad, explicando su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de apoyo administrativo.

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

CE2.7 En un supuesto práctico de simulación de una situación laboral de grupo de trabajo de apoyo administrativo en el que se aporta un dossier de información sobre la finalidad, función y roles del grupo de trabajo e instrucciones y pautas de trabajo:

- Especificar el objetivo de las instrucciones de trabajo, describiendo las actividades de apoyo administrativo a realizar y asociándolas a cada miembro del grupo de trabajo.

- Identificar las pautas de coordinación definidas, reconociendo las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas de apoyo administrativo asignadas.

- Precisar el grado de autonomía para su realización, especificando los resultados que se han de obtener.

- Señalar qué miembro del grupo de trabajo, según los roles asignados en el supuesto práctico, desarrolla la labor del coordinador, explicando cómo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.

- Describir los criterios de calidad, asociándolos con la actuación profesional de las actividades de apoyo administrativo recogidas en el supuesto.

- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando las mejoras que se podrían poner en práctica.

CE2.8 En un supuesto práctico de simulación y juego de roles "rol-playing", en los que se parte de un dossier de información de un grupo de trabajo de apoyo administrativo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:

- Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo, describiendo la función que realiza.

- Especificar las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros, enumerando qué procedimientos hay que seguir para ello.

- Especificar los criterios de calidad del trabajo de apoyo administrativo, evaluando la posibilidad de agregar más criterios.

- Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo de apoyo administrativo, considerando la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.

PROYECTO

- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando las mejoras que se podrían poner en marcha.

C3: Aplicar técnicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional, identificando a los intervinientes y los procedimientos a seguir.

CE3.1 Distinguir los tipos de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas en organizaciones, especificando su función y elementos.

CE3.2 Identificar los medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío según las ofertadas del mercado postal (empresas de transporte, de envío de documentación, de envío de correspondencia, entre otras).

CE3.3 Identificar los elementos para el registro de correspondencia y paquetería según el protocolo de organizaciones, diferenciado los que corresponden a recibida o expedida.

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

CE3.5 Diferenciar la tipología de envíos de correspondencia y paquetería mediante correo convencional, identificando los requisitos exigidos para cada tipo y los materiales de empaquetado y/o embalaje a utilizar.

CE3.6 En un supuesto práctico de gestión de la correspondencia en el que se aporta un dosier de comunicaciones escritas internas y externas, información relativa a procedimientos de la organización y la distribución de departamentos y áreas, así como los medios informáticos y manuales de gestión de correspondencia y acceso a tarifas de envío de varias empresas postales (empresas de transporte, de envío de documentación, de envío de correspondencia, entre otras):

- Determinar el destinatario, asignando los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.

- Reconocer la correspondencia emitida al exterior, aplicando los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.

- Clasificar las comunicaciones, señalando su emisor, receptor y asunto.

- Registrar las comunicaciones y/o correspondencia, archivándolas según los procedimientos indicados en el supuesto.

CE3.7 En un supuesto práctico de simulación de envío de paquetería en el que se cuenta con materia de embalaje, información y procedimientos de envío, y medios telemáticos de registro:

- Empaquetar la documentación y/o los artículos a enviar, seleccionado el continente y los materiales necesarios.

- Registrar el envío, operando los medios telemáticos propuestos en el supuesto y emitiendo las etiquetas identificativas y los documentos de acompañamiento.

PROYECTO

- Aplicar las tarifas, reconociendo los procedimientos de envío.

C4: Aplicar técnicas de envío, recepción, clasificación y archivo de correspondencia digital, identificando a los intervinientes y los procedimientos a seguir, manejando aplicaciones informáticas (correo electrónico, mensajería interna, chat, redes sociales, entre otras).

CE4.1 Diferenciar los distintos medios informáticos y aplicaciones de envío y recepción de comunicaciones, determinando sus funcionalidades y adecuación al tipo de mensaje transmitido.

CE4.2 Identificar a los interesados en el contenido del mensaje, infiriendo si deben ir en copia de futuros reenvíos o respuestas relacionados con el mismo asunto.

CE4.3 Aplicar procedimientos de archivo y clasificación de los mensajes recibidos y enviados, así como, en su caso, de los archivos adjuntos a los mismos.

CE4.4 Reconocer las recomendaciones básicas de redacción en soporte digital, identificando los principales elementos de la interfaz.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación de gestión de la correspondencia digital, en el que se recrea una situación laboral, en los que se proponen el envío de correos electrónicos, y se aporta información de la organización, departamentos, personal y funciones:

- Operar medios telemáticos de gestión de la correspondencia y las comunicaciones escritas (fax, correo electrónico, mensajería interna, redes sociales, mensajería instantánea, entre otros), procediendo a su recepción, registro, distribución y archivo.

- Redactar diferentes tipos de correos electrónicos, consignando en copia a los/las destinatarios interesados.

- Adjuntar diferentes tipos de archivos al mensaje, según las indicaciones del supuesto y adaptando la forma de adjuntarlos (directamente, con un enlace a su ubicación, compartido, entre otras).

- Clasificar los correos electrónicos, en función del emisor, receptor y/o asunto.

- Redactar mensajes, utilizando la aplicación adecuada en función del tipo de destinatarios y asunto.

C5: Aplicar técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa, especificando su función, elementos y requisitos, a través de aplicaciones informáticas.

CE5.1 Identificar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa, diferenciando los campos de información de los registros de archivos o ficheros de clientela, proveedores, productos y empleados según su función.

CE5.2 Distinguir la información (razón social, NIF, cantidades, artículos o servicios, entre otros) que debe incluir un pedido de bienes o servicios, relacionándola con los campos de información de los registros de productos, clientela y/o proveedores.

CE5.3 Enumerar los elementos y requisitos de los albaranes (razón social, NIF, cantidades, artículos o servicios, entre otros), notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de

PROYECTO

los registros de productos, clientela y/o proveedores.

CE5.4 Definir las aplicaciones de una nómina, distinguiendo el modelo, los apartados y datos de una nómina sencilla.

CE5.5 En un supuesto práctico de operaciones comerciales, en el que se proporciona información relativa a la organización, procedimientos y normas, a través del uso de aplicaciones informáticas:

- Comprobar que la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago concuerda con la existente en el fichero de clientela y/o proveedores, proponiendo las correcciones que procedan.

- Identificar la información proporcionada en los documentos, clasificándolos siguiendo los procedimientos establecidos en el supuesto.

- Actualizar los archivos de la clientela, proveedores y productos, aplicando la información incluida en los documentos proporcionados, manejando las aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores.

- Registrar los documentos proporcionados, manejando las aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de la clientela y proveedores, archivándolos en su ubicación.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación administrativa en el que se proporciona un dosier con nóminas sencillas, medios de pago e información y procedimientos de la organización:

- Distinguir la información proporcionada por las nóminas propuestas, clasificando la información según la tipología de datos (datos laborales, personales, económicos, entre otros).

- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago, proponiendo las correcciones que procedan.

- Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas, manejando aplicaciones informáticas de gestión de personal.

- Registrar las nóminas proporcionadas, manejando aplicaciones informáticas.

C6: Operar con medios de pago, identificando los requisitos de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, los importes y cálculos.

CE6.1 Identificar los medios de pago, distinguiendo la función, los elementos y los requisitos de los mismos.

CE6.2 Diferenciar las variables que intervienen en las operaciones sencillas de tesorería, formulando los procedimientos de cálculo del importe de las mismas.

CE6.3 Identificar las operaciones de pago realizadas a través de entidades financieras, relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros.

CE6.4 En un supuesto práctico de simulación del puesto de trabajo con operaciones de tesorería y efectivo (no real), en el que se proporciona un dosier con documentación administrativa, información y

PROYECTO

procedimientos de la organización:

- Clasificar los documentos de tesorería, en función de la información proporcionada.

- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados, detectando los errores.

- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados, calculando el saldo resultante.

- Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado, proponiendo las correcciones que procedan.

- Actualizar la información proporcionada por los documentos incluidos en el supuesto, manejando las funciones de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería y registrando los cambios.

- Utilizar dinero simulado en operaciones al contado, realizando los cálculos incluyendo las cantidades de otros medios de pago y cobro, efectuando el arqueo de caja, verificando el estado del saldo y detectando errores en los cálculos efectuados.

C7: Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación (formularios, catálogos, folletos, entre otras), material y equipos de oficina, empleando los métodos de registro y acceso, verificando el stock de seguridad establecido.

CE7.1 Definir la aplicación de inventarios de material y equipos de oficina, enumerando sus funciones.

CE7.2 Explicar las ventajas del control de material de oficina, describiendo los riesgos profesionales derivados de su no existencia.

CE7.3 Distinguir los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad, describiendo los procedimientos de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.

CE7.4 En un supuesto práctico de simulación administrativa sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios, en el que se proporciona un dosier con documentación, información y procedimientos de la organización y el uso de aplicaciones informáticas:

- Registrar las entradas y salidas en el módulo de almacén, verificando los datos.

- Calcular el volumen de existencias, aplicando los procedimientos que se proporcionan en el supuesto y comprobando el stock de seguridad.

- Inventariar las existencias, detectando roturas de stock y manejando el módulo inventario.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.5; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.4 y C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

PROYECTO

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Organización de empresas y entidades públicas

Fundamentos y áreas funcionales de las organizaciones.

La estructura de las organizaciones: departamentos, tipología y características.

Descripción de organigramas de organizaciones: tipología, funciones y tipos.

Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

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

Identificación de parámetros para la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.

Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados.

Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.

Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo.

Nivel de tarea, nivel de relación.

Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: el espíritu de equipo y la sinergia.

Caracterización de la profesionalidad: ética, criterios y actuaciones profesionales en las actividades de apoyo administrativo.

PROYECTO

3. Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa

Circulación interna de correspondencia y documentación en organizaciones.

Canales y medios de comunicación en organizaciones.

Servicios de correos y mensajería externos: características, funciones, productos y servicios, tarifas. Aplicación de técnicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación.

Aplicación de técnicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación.

Embalaje y empaquetado: materiales y técnicas.

Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos.

Tramitación de documentación a través de Internet.

Procedimientos en registros públicos.

4. Cotejo de documentación administrativa

Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Normativa sobre la documentación administrativa.

Documentos administrativos: elementos, funciones y características.

Cumplimentado de modelos de documentos justificativos de las operaciones de compraventa: presupuestos, pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.

Cumplimentado de nóminas sencillas: componentes fundamentales.

Órdenes de trabajo.

Tramitación documental en las Administraciones Públicas: cumplimentado de impresos y documentación de las Administraciones Públicas.

Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.

5. Tramitación de operaciones de cobros y pagos

Operaciones de cobro y pago: funciones, características y técnicas de gestión.

Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.

Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.

Procedimientos de cuadre de caja.

PROYECTO

Gestión de tesorería a través de banca on-line.

Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet.

Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones de cobros y pagos.

6. Registro y control de material y equipos de oficina

Descripción de material y equipos de oficina: material fungible y no fungible.

Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.

Gestión de inventarios: tipología, características, documentación y métodos de clasificación. Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación.

Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: aplicación de métodos y técnicas relacionadas.

Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: aplicación de criterios de valoración y control de existencias.

Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación de registro y control de material y equipos de oficina.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares administrativas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

PROYECTO

MÓDULO FORMATIVO 2: OPERACIONES AUXILIARES DE COMUNICACIÓN

Nivel: 1

Código: MF0970_1

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, de manera manual o informática.

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

CE1.2 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información (tipo de papel estándar, rotuladores, plotter, impresoras, correo electrónico, entre otros), asociándolos con el tipo de información a transmitir.

CE1.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones (avisos, rótulos, notas internas, entre otros), atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE1.4 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.

CE1.5 En un supuesto práctico de elaboración de comunicaciones, simulando una situación laboral en el que se aporta un dosier con diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a otras organizaciones, clientela, proveedores, personal interno, entre otras y utilizando los medios de escritura manuales e informática:

- Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos en oficinas y organizaciones, presentados en el formato propuesto.

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación, adaptándolas al tipo de comunicación.

- Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.

- Adaptar los formatos escritos, seleccionando el tamaño del documento.

- Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones, teniendo en cuenta el destinatario y el tipo de mensaje.

- Elaborar las comunicaciones escritas propuestas, manejando las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

PROYECTO

C2: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación en función de los elementos, barreras, dificultades y alteraciones.

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

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

CE2.3 Distinguir pautas que puedan facilitar o posibilitar la comunicación con personas con discapacidades que afecten a la comunicación, relacionándolas con las técnicas de asertividad y escucha activa.

CE2.4 En un supuesto práctico de situación comunicativa, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha y en el que se observan barreras en la comunicación (formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, entre otras):

- Diferenciar los signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores, evaluando su idoneidad.

- Señalar los componentes actitudinales, seleccionando aquellos que se usan para una escucha empática y efectiva, identificando las habilidades utilizadas de la escucha efectiva.

- Identificar los errores cometidos con respecto a la escucha efectiva, elaborando una propuesta correcta.

- Examinar las situaciones comunicativas propuestas, explicando la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales en cada situación.

- Identificar, en cada caso propuesto, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación, formulando una propuesta en la que se eviten estos problemas.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de situaciones comunicativas en el entorno laboral, en el que se aporta una casuística de relaciones comunicativas, información del contexto y personal de la organización que intervienen:

- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor, adaptándolas a la situación propuesta a simular.

- Establecer la simulación de la situación comunicativa, aplicando pautas de comunicación efectiva.

- Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, relacionándolas con el contexto de trabajo dado.

- Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, evaluando la simulación

PROYECTO

realizada y concretando prioridades en dichas mejoras.

- Identificar los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, a través de la actuación en las simulaciones.

C3: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, adaptándolas en función de las situaciones profesionales relacionadas con las actividades auxiliares administrativas.

CE3.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, identificando el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.

CE3.2 Definir técnicas de asertividad, describiendo su tipología (disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras).

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de procesos de comunicación interpersonal en actividades auxiliares administrativas, en el que se aporta una casuística de relaciones, pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo, información del contexto y personal de la organización que intervienen:

- Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en grupo, aplicando las técnicas de comunicación asertiva.

- Formular respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro del grupo, expresando las causas de esa negativa.

- Solicitar aclaraciones, peticiones de información y/o instrucciones al responsable directo o a un miembro del supuesto grupo de trabajo, aplicando las técnicas de comportamiento verbal asertivo.

- Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo, relacionándolas con la actividad profesional.

- Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo, mostrando signos de comportamiento positivo.

- Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio, aplicando las técnicas de comunicación asertiva.

C4: Aplicar pautas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, prediciendo los comportamientos y sus posibles consecuencias.

CE4.1 Describir conflictos que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales, precisando los que se producen con personas internas o externas a la organización.

CE4.2 Identificar las causas de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo (procedimientos, objetivos, responsabilidades, entre otros), o los referidos a las relaciones interpersonales (estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales, entre otros).

PROYECTO

CE4.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal, relacionándolas con el control sobre las propias emociones.

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

CE4.5 En un supuesto práctico de simulaciones operativas y rol-playing en el contexto laboral, en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:

- Identificar los tipos de conflicto, proponiendo pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones en las que se den y las condiciones propicias para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.

- Intervenir en el conflicto simulado, aplicando las pautas definidas, identificando el momento adecuado (cuando la tensión se ha rebajado, entre otros), utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.

- Presentar de forma clara y ordenada y, de acuerdo con las pautas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando la persona del problema.

- Indagar posibles alternativas, a través de preguntas y con expresiones empáticas, efectuando propuestas aceptables para su solución.

- Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.

- Identificar los valores éticos personales y profesionales, que se han evidenciado a través de la actuación en las simulaciones.

C5: Emplear técnicas de comunicación presencial en organizaciones, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa.

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

CE5.2 Describir los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación, identificando su tipología (empatía, amabilidad, lenguaje comprensible entre otros).

CE5.3 Describir la forma en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa, relacionándola con la actitud del interlocutor.

CE5.4 En un supuesto práctico de simulación de transmisión y recepción de información operativa, en el que se aporta información sobre la situación laboral, contexto e interlocutores:

- Identificar al interlocutor, reconociendo el objeto de la comunicación y aplicando técnicas de expresión corporal en la acogida.

- Identificarse, mostrando una imagen positiva, aplicando las normas de protocolo y parámetros de

PROYECTO

calidad de servicio.

- Ajustar el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor, transmitiendo los mensajes con claridad y precisión para asegurar la comprensión por el interlocutor.

- Transmitir la imagen corporativa, ajustándose a las pautas del supuesto en cuanto al interlocutor seleccionado.

- Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, aplicando criterios de cortesía, respeto y sensibilidad.

- Distinguir los errores cometidos, proponiendo las acciones correctivas que mejoren la comunicación.

C6: Emplear técnicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa en una actuación empresarial.

CE6.1 Describir las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas, identificando su tipología (sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, entre otros).

CE6.2 Distinguir los elementos para realizar una llamada telefónica efectiva, clasificándolos en sus fases (preparación, presentación y realización de una llamada).

CE6.3 Diferenciar los tipos de tratamientos, relacionándolos con las características de los interlocutores.

CE6.4 Diferenciar las funciones de los equipos de telefonía (fijo, móvil, centralita, extensiones, entre otros), aplicando normas de uso (tiempos de espera, información al descolgar, traspaso de llamada, entre otras).

CE6.5 En un supuesto práctico de simulación de comunicaciones telefónicas y telemáticas, en el que se aporta información sobre el contexto comunicativo, los interlocutores y procedimientos e información de la organización, y equipos de comunicación:

- Iniciar una conversación telefónica y telemática, manejando los equipos de comunicación, identificándose e identificando a los interlocutores, proyectando la imagen corporativa.

- Utilizar los tratamientos personalizados, en función del tipo de interlocutor.

- Solicitar información, transmitiendo los mensajes aplicados al contexto comunicativo propuesto.

- Recoger información, empleando los mensajes adaptados y recogidos en los procedimientos dados, respetando las opiniones de los interlocutores.

- Gestionar llamadas de manera simultánea, derivándolas o poniéndolas en espera, finalizando la conversación con la aplicación de los protocolos propuestos.

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

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

PROYECTO

a CE5.4 y C6 respecto a CE6.5.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

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

Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.

Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.

Pautas de comunicación e imagen corporativa. Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el feed-back y la escucha efectiva.

Escucha empática y efectiva.

Actitudes, comportamientos y señales de escucha.

Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada. Identificación de dificultades o barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información. Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo.

2. Elaboración de comunicaciones escritas breves

Documentos de información interna: avisos, rótulos u otros.

Características.

Redacción de textos y mensajes breves: lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas. Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. Rotulación de textos y letras:

PROYECTO

modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas.

Estructuración y aplicación práctica de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

3. Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

La comunicación oral: técnicas de comunicación oral y habilidades sociales.

Criterios de calidad en el tratamiento de la información a la clientela, proveedor o interlocutor. Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: identificación, transmisión y/o recepción y despedida.

Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: habilidades, signos y señales.

Fórmulas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.

Proceso de comunicación telefónica y telemática: la expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.

Medios y equipos telefónicos: tipos y usos.

Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.

Protocolos de tratamiento.

Modelos de comunicación telefónica y telemática: barreras y dificultades en la transmisión de la información.

Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.

4. Aplicación de pautas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales

Características e identificación.

Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo.

Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.

Control emocional: comportamientos y señales.

Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos.

El conflicto como oportunidad de cambio.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

PROYECTO

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de transmisión y recepción de información operativa, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1

Código: MF0971_1

Asociado a la UC: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Manejar las funciones de usuario de sistemas operativos, aplicando la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.

CE1.1 Identificar las funciones de un sistema operativo, describiendo su aplicación.

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

CE1.3 Enumerar las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo, diferenciándolas del resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.

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

CE1.5 En un supuesto práctico de utilización del sistema operativo, en el que se proporciona un esquema de archivos y carpetas y el uso de equipos en red, así como procedimientos de clasificación de archivos:

- Crear un sistema de carpetas, identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación, modificando posteriormente el nombre de uno o varias de las carpetas.

PROYECTO

- Seleccionar los archivos que contienen las carpetas utilizando las teclas de función.

- Producir copias y movimientos de archivos y/o carpetas, ubicándolos en otras localizaciones y estableciendo contraseñas.

- Efectuar búsquedas de archivos y/o carpetas, de acuerdo con los criterios establecidos en el supuesto.

- Ejecutar copias de seguridad de los archivos, eliminando archivos y carpetas y recuperándolos posteriormente.

C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación en la organización de documentación administrativa, codificando y ordenando archivos físicos o informáticos.

CE2.1 Identificar los sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, describiendo técnicas de codificación en la organización de documentos.

CE2.2 Explicar las ventajas de las copias de seguridad, enumerando las prestaciones de una aplicación informática que las realice.

CE2.3 Enumerar los criterios de homogeneidad de los archivos, distinguiéndolos de los de operatividad.

CE2.4 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los documentos, clasificándolas según la tipología de los mismos.

CE2.5 En un supuesto práctico organización y clasificación de archivos, en el que se proporciona documentación en distintos soportes (papel, digital, audiovisual, entre otros), procedimientos e información del entorno laboral y equipos y medios relacionados con el supuesto:

- Identificar los soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.

- Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso, aplicando las reglas de clasificación de archivos (alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, entre otras).

- Organizar físicamente la documentación, seleccionando el tipo de archivo entre los propuestos.

- Manejar el "software" de organización y clasificación, guardando y localizando los documentos.

- Cumplimentar los formularios de préstamo enunciados en el supuesto, aplicando los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.

- Ejecutar el programa de antivirus, evaluando el resultado de la ejecución y detectando las incidencias causadas, ejecutando posteriormente la realización de una copia de seguridad.

C3: Emplear técnicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los niveles de acceso, conservación y vigencia.

CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, precisando los instrumentos de acceso a la información.

PROYECTO

CE3.2 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos, distinguiendo los procedimientos de reciclaje y clasificación de residuos en función de los soportes de los archivos y documentos.

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo, en el que se aportan procedimientos e información del entorno laboral en relación al tratamiento de la información, documentos en varios soportes, una relación de actuaciones y equipos manuales e informáticos para la gestión de la información:

- Describir la mecánica para el control de documentos, identificando los equipos que intervienen.

- Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.

- Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.

- Identificar la documentación de los archivos, diversificándolos de acuerdo con su tratamiento (archivos de gestión, intermedios e históricos).

- Relacionar los criterios de conservación aplicables, de acuerdo con el tipo de documento.

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

CE4.1 Identificar las funciones de una base de datos, enumerando la tipología de las mismas.

CE4.2 Distinguir los objetos de una base de datos, enumerando sus características y utilidades.

CE4.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.4 En un caso práctico de acceso y tratamiento de la información con bases de datos, en el que se aporta una serie de acciones y procedimientos y una aplicación informática de base de datos:

- Localizar la aplicación de bases de datos propuesta, accediendo a la base de datos del supuesto y cerrando la misma, guardando los cambios.

- Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.

- Filtrar la información, ordenándola según las instrucciones facilitadas.

- Obtener los datos o información solicitados en el supuesto, a partir de consultas sencillas y formularios ya creados en la base de datos.

- Archivar la información, ejecutando copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado, aplicando los procedimientos de seguridad, garantizando la confidencialidad de la información.

- Imprimir tablas, consultas e informes, configurando las opciones de impresión de acuerdo con lo solicitado.

PROYECTO

C5: Comprobar el funcionamiento de los equipos de reproducción informáticos, de plastificado y de encuadernación funcional (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, plastificadoras, entre otros), identificando las incidencias, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

CE5.1 Enumerar las incidencias usuales de equipos de reproducción e informáticos, describiendo la solución a nivel de usuario.

CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, precisando los ajustes para su funcionamiento.

CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos, agrupando los que se realizan a nivel de usuario.

CE5.4 Diferenciar los recursos consumibles (tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner, entre otros), relacionándolos a los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.5 Describir los criterios de sostenibilidad y cuidado medioambiental, relacionándolos con los procesos de reproducción, encuadernado y plastificado.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos, plastificado y encuadernación funcional, en el que se aporta documentación, instrucciones, manuales de uso y equipos:

- Proceder a poner a punto y limpiar los equipos, siguiendo las instrucciones de uso y mantenimiento.

- Detectar incidencias en los equipos, solucionándolas o cumplimentado el formulario de reparación, en función del tipo de incidencia.

- Revisar los materiales y consumibles de los equipos, aprovisionando los que se requieran.

- Ejecutar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos y de reproducción, detectando las incidencias que se produzcan, sustituyendo consumibles en el equipo que necesite, seleccionándolos de entre los facilitados.

- Operar las labores de mantenimiento de los equipos informáticos y de oficina, detectando y resolviendo las incidencias según lo tipificado en el supuesto.

- Tomar las medidas de seguridad para comprobar el funcionamiento en modo seguro, según las instrucciones del supuesto y utilizando los Equipos de Protección Individual (EPI), de acuerdo con los útiles y maquinarias implicados.

C6: Manejar equipos de reprografía, obteniendo copias en soporte papel y/o digital de documentación, de acuerdo a criterios y estándares de calidad.

CE6.1 Identificar las funciones de equipos de reprografía, enumerando las partes que los componen.

CE6.2 Explicar la utilidad de equipos empleados en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión, empleando los catálogos y guías de usuario de dichos equipos.

PROYECTO

CE6.3 Diferenciar los métodos de reproducción (reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización), reconociendo las aplicaciones en el trabajo administrativo y de gestión.

CE6.4 Identificar los tipos de documentos en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías), determinando el formato de acuerdo con los tipos de reproducción.

CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso, relacionándolos con el equipo a utilizar (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, entre otros).

CE6.6 Distinguir los tipos de formatos de papel que se utilizan en una oficina, de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.

CE6.7 En un supuesto práctico de reproducción de copias físicas, en el que se aporta un dosier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Fotocopiar una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Imprimir una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Fotocopiar cuadernillos a doble hoja, configurando las características del equipo para eliminar imperfecciones.

- Fotocopiar documentos a dos caras, conformando cuadernillos idénticos a los originales.

- Fotocopiar documentos, configurando el equipo de reproducción para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

- Imprimir documentos, configurando las funciones del equipo de impresión para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

- Reducir el número de copias en formato papel, aplicando criterios de sostenibilidad.

CE6.8 En un supuesto práctico de reproducción y digitalización, en el que se aporta un dosier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados, evitando duplicidades y registrando esta incidencia en el supuesto.

- Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas en el supuesto, referenciándolos a los campos indicados y ubicándolos según las instrucciones del supuesto.

- Comprobar la resolución de los documentos electrónicos escaneados, verificando que se corresponde con la propuesta en el supuesto.

- Comprobar que el documento digitalizado está completo, verificando que es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

PROYECTO

- Recuperar los documentos digitalizados, reproduciéndolos según las instrucciones del supuesto.

- Duplicar documentos digitalizados, adaptándolos a los soportes proporcionados en el supuesto.

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

CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar y/o plastificar, describiendo las características para su encuadernación y/o plastificado, relacionando los criterios de ordenación en caso de la encuadernación.

CE7.2 Distinguir los útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional (guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, entre otros) y plastificado (plastificadora, guillotina, protectores, entre otros), identificando sus mecanismos, funciones y utilización.

CE7.3 Diferenciar los tipos de materiales (canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas, entre otros) utilizados en la encuadernación funcional, asociándolos con los tipos de documentos a encuadernar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.4 Diferenciar los tipos de materiales (fundas, protectores, entre otros) utilizados en el plastificado, asociándolos con los tipos de documentos a plastificar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.5 Identificar los sistemas de reciclaje, en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional y el plastificado.

CE7.6 Describir los riesgos laborales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando los Equipos de Protección Individual (EPI) para su uso.

CE7.7 Distinguir los criterios de calidad, relacionándolos con el tipo de encuadernación funcional y el plastificado.

CE7.8 En un supuesto práctico de encuadernación y plastificado, en el que se aportan documentos en varios formatos, materiales y equipos de encuadernación y plastificado:

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando las incidencias encontradas.

- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los equipos y materiales.

- Preparar el equipo de plastificado, seleccionando los materiales a utilizar en función del documento a plastificar.

- Emplear la cizalla u otros útiles análogos (guillotina, alicate, entre otros), efectuando los cortes con precisión, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.

- Manejar el equipo de perforación de papel, configurándolo según el tamaño, separación y formato del papel, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.

PROYECTO

- Encuadernar (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras) la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.

- Reciclar los residuos, seleccionando el contenedor de clasificación en función de la naturaleza del material.

- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación, proponiendo mejoras en el proceso de realización.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.8.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Utilización de los sistemas operativos

Gestión de archivos y carpetas: elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones de exploración y búsqueda.

Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.

Intercambio de información: intercambio estático, incrustar y vincular.

Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: copias de seguridad y mecanismos alternativos.

2. Técnicas de archivo y clasificación de documentación administrativa

PROYECTO

El archivo: definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.

Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.

Procedimientos previos al archivo: codificación de documentación, unificación de documentos. Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Seguimiento, almacenamiento, conservación y expurgo de documentos.

Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

3. Actualización y recuperación de información en bases de datos

Estructura y funciones de una base de datos.

Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Búsquedas sencillas de datos.

Configuración e impresión de informes.

Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

4. Utilización de equipos de reprografía y digitalización

Equipos de reproducción: tipos, componentes, características de los dispositivos.

Identificación de incidencias en equipos de reprografía.

Funcionamiento de los equipos de reprografía (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, entre otros).

Utilización de "software" de digitalización de documentos.

Obtención de copias en formato documental y/o digital.

Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.

Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.

Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

5. Encuadernación funcional y plastificado

Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado: tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.

PROYECTO

Materiales de la encuadernación funcional: tipos, características y su utilización.

Materiales de plastificado: tipos, características y su utilización.

Técnicas de encuadernación funcional: corte, perforado y encuadernado funcional.

Técnicas de plastificado: elementos, formatos y corte.

Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado en condiciones de seguridad.

Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reproducción y archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO VII

Cualificación profesional: Operaciones auxiliares de grabación y tratamiento de datos y documentos

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 1

PROYECTO

Código: ADG306_1

Competencia general

Efectuar operaciones auxiliares de grabación de datos, transcribiendo, reproduciendo y archivando la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, de acuerdo con instrucciones, normativa y procedimientos establecidos, de forma coordinada, con criterios de calidad, productividad, seguridad y cumpliendo la normativa de protección medioambiental.

Unidades de competencia

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos

UC0974_1: Realizar operaciones auxiliares de tratamiento de datos, textos y documentos

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área administrativa y/o servicios generales, o en un servicio de recepción, registro, atención al público o clientela, atención de reclamaciones o atención post venta, dedicado a la gestión administrativa, en entidades de naturaleza pública y privada, en empresas grandes, medianas y pequeñas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica o en organizaciones sin ánimo de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Operadores de gestión documental

Grabadores de datos

Formación Asociada (360 horas)

Módulos Formativos

MF0973_1: Grabación de datos (120 horas)

PROYECTO

MF0974_1: Tratamiento de datos, textos y documentos (120 horas)

MF0971_1: Operaciones auxiliares de reproducción y archivo (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Nivel: 1

Código: UC0973_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Las acciones diarias de grabación (previas, durante y posteriores) se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir, siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de los miembros del grupo de trabajo.

CR1.2 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.3 El mantenimiento establecido y los ajustes asociados para el funcionamiento de los terminales informáticos se efectúan, en función de su área de responsabilidad y trabajo, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos en contenedores de clasificación.

CR1.4 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.5 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización se colocan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos, situando los documentos a la izquierda o la derecha del monitor según el sentido en el que se realiza la lectura.

CR1.6 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las partes del asiento se adaptan, manteniendo la posición de trabajo de acuerdo con las normas ergonómicas, de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos e informando al responsable de las posibles deficiencias existentes en el puesto de trabajo.

CR1.7 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

PROYECTO

CR1.8 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización se proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

RP2: Grabar datos y textos, con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la grabación cumpliendo los tiempos de ejecución.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban, aplicando los procedimientos y técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, consiguiendo una velocidad continua media en pulsaciones por minuto, un porcentaje de errores u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.2 La lectura de los datos o textos a copiar se efectúa, simultaneando la escritura.

CR2.3 Los volcados de voz se graban, ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura.

CR2.4 Las tablas de datos se copian, siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.5 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado (teclas de función, combinación de teclas, entre otras) se ejecutan, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.6 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, aplicando las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, siguiendo los procedimientos sobre protección de datos personales establecidos por la organización.

RP3: Ejecutar la corrección de los datos y textos grabados, cotejándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante el uso del corrector ortográfico y/o mecanográfico, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 El trabajo de grabación de datos y textos se desarrolla, aplicando los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización.

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

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos empleando criterios de eficiencia.

CR3.4 Los errores se identifican, cotejándolos con el documento original o copia del mismo mediante el uso de las herramientas de corrección de errores ortográficos y/o mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación se corrigen, comprobando la expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando dichos signos de puntuación.

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

PROYECTO

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

RP4: Archivar los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos cuando así lo contemplen los procedimientos documentales de la organización.

CR4.1 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se archivan, catalogándolos, según el sistema de clasificación establecido en la organización y ubicándolos en el archivo para su posterior localización y consulta.

CR4.2 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se digitalizan, cuando así se haya incluido en el procedimiento documental de la organización, denominándolos según la nomenclatura establecida y ubicándolos en el sistema de archivos para facilitar su localización y consulta.

CR4.3 Los documentos físicos, que previamente han sido digitalizados, se expurgan, a través de herramientas de destrucción, reciclando los residuos en contenedores de clasificación y aplicando las normas de protección de datos personales, de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Actuación profesional organizada. Datos y textos grabados. Corrección de datos y textos grabados ejecutada. Archivo de los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE TRATAMIENTO DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTOS

PROYECTO

Nivel: 1

Código: UC0974_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Elaborar documentos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o presentaciones, a fin de ajustar los formatos y exponer una información clara y atractiva en formato digital, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las normas de imagen corporativa.

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

CR1.2 El documento a transcribir se crea, nombrándolo de forma fácilmente identificable y clasificable, a partir de las plantillas o recursos disponibles, con el formato y en el lugar indicado, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de su rápida localización (terminal del usuario, red, en la nube, entre otros).

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

CR1.4 Los formatos y estilos de los caracteres y los formatos de los párrafos empleados en el documento se ajustan al original, definiendo el tipo, tamaño y color de la letra, espacios entre caracteres, estilo, efectos especiales, alineación, sangría, numeración, viñetas, interlineados, tabulaciones, bordes, sombreados entre otros.

CR1.5 Las ilustraciones de los documentos (imágenes, dibujos, cuadros de texto, gráficos, expresiones matemáticas, diagramas, símbolos, entre otras) y otros elementos (comentarios, referencias, tablas, entre otros) se insertan en la disposición del documento original, ajustando sus características.

CR1.6 Los documentos "on-line" trabajados de forma colaborativa se tratan, utilizando las herramientas de control de cambios, correctores de idiomas, entre otras.

CR1.7 La corrección de los documentos se comprueba a través del uso de las herramientas informáticas, modificándolos, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR1.8 Los documentos se imprimen, de acuerdo con el procedimiento establecido y los protocolos de las impresoras instaladas, asegurando la calidad en cuánto a distribución del texto, numeración, orden y orientación de las páginas, aplicando criterios de impacto ambiental y de seguridad y confidencialidad de la información marcados por la organización.

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

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

CR2.2 Las hojas de cálculo a elaborar se crean, clasificándolas con nombres fácilmente identificables

PROYECTO

y clasificables, y guardándolas en el formato y en el lugar indicado (terminal del usuario, red, en la nube, entre otros).

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

CR2.4 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo se ejecutan, comprobando los resultados obtenidos.

CR2.5 Los gráficos estándar obtenidos se insertan, con el formato, color y un título representativo, seleccionando el rango de los datos de la hoja de cálculo a representar.

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

CR2.7 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece, empleando las utilidades y asistentes de la aplicación para su posterior impresión.

CR2.8 Las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización se aplican, estableciendo las contraseñas y controles de accesos en las celdas, hojas y libros siguiendo los criterios establecidos por la organización.

RP3: Obtener los documentos de trabajo a través de las utilidades informáticas, transmitiéndolos a destinatarios internos, en la cantidad y calidad solicitados, siguiendo las instrucciones recibidas y aplicando las normas de protección medioambiental.

CR3.1 Los documentos de trabajo se imprimen, configurando las opciones de impresión (número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja, entre otras).

CR3.2 La impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros se ejecuta, utilizando los elementos y asistentes de impresión.

CR3.3 La documentación recuperada y/o elaborada se imprime, empleando las aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos accesibles por el usuario, respondiendo a la solicitud recibida.

CR3.4 Los documentos solicitados se facilitan, atendiendo al formato (ampliaciones, reducciones, entre otros), número, plazo y procedimiento establecidos.

CR3.5 El mantenimiento establecido y los ajustes asociados para el funcionamiento de los equipos de impresión se efectúan con regularidad, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.

CR3.6 Las aclaraciones ante las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, los recursos o la reposición de los equipos de impresión se solicita a los responsables designados de manera asertiva, expresando de forma clara las razones que justifican la petición y eligiendo el momento, favoreciendo la comunicación interpersonal efectiva.

CR3.7 Los documentos solicitados se transmiten, empleando las utilidades de mensajería informática

PROYECTO

interna, atendiendo a sus manuales de uso, asegurando su recepción y aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: redes informáticas, sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáneres y consumibles de oficina. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

Productos y resultados:

Elaboración de documentos a partir de originales o borradores con aplicaciones informáticas. Elaboración de tablas y gráficos con aplicaciones informáticas. Obtención de documentos de trabajo a través de utilidades informáticas.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable en materia de propiedad intelectual. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1

Código: UC0971_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otros) se revisan con regularidad, comprobando todos los indicadores de mantenimiento y funcionamiento e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

PROYECTO

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, otros), limpiando los cristales o lentes y otros elementos (bandejas de papel, almacenamiento, compuertas, entre otros) y siguiendo las indicaciones de los manuales de mantenimiento.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan, con tiempo suficiente, reciclando los envases en contenedores de clasificación de residuos, a través de los procedimientos y tiempos establecidos en la organización.

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

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

CR1.6 Los fallos en los equipos cuya solución sobrepasa su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, registrando dichas incidencias en el soporte de registro (registro de incidencias, aviso de fallos, entre otros) a fin de facilitar dicha información a los departamentos responsables, y verificando su solución.

RP2: Archivar la documentación, en soporte papel o digital, codificándola según los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita el acceso a la misma.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona, en función de la frecuencia de consulta o utilización.

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

CR2.3 Los documentos en soporte papel seleccionados para su conservación en formato digital se escanean, asignado la codificación y nombre del archivo, guardándolos en la ubicación de destino y expurgando los documentos en soporte papel.

CR2.4 Los documentos se ordenan, aplicando el criterio de clasificación establecido por la organización e introduciendo la codificación y el orden.

CR2.5 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.6 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen, de acuerdo con los procedimientos e indicadores establecidos por la organización.

CR2.7 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se efectúa, cumpliendo los procedimientos o normas internas establecidas por la organización (acceso a la documentación según tipo de personal, protección de datos, documentos históricos, documentación legal de constitución, entre otros).

CR2.8 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

PROYECTO

RP3: Traspasar los documentos archivados en soporte papel o digital de acuerdo con las normas, plazos y las instrucciones recibidas, expurgando los documentos designados para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

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

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan, de acuerdo con el tipo de información que contienen (confidencial, oficial, entre otras).

CR3.3 Los documentos en soporte papel o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos según el tipo de soporte de la información, de acuerdo con el tipo de información que contienen, siguiendo las instrucciones y plazos recibidos por la organización y reciclando los residuos en los contenedores de clasificación.

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

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, de acuerdo con la normativa aplicable de tratamiento de la información.

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

RP4: Recuperar información, actualizándola y utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas en la organización y a las instrucciones recibidas, para consultar y facilitar, bajo solicitud, información almacenada.

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

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se ejecutan, aplicando criterios de búsqueda, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar, empleando informes para la presentación de la misma.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos se activan, una vez finalizada la ejecución de las operaciones, a través de las herramientas asignadas al usuario.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se ejecutan, registrando o introduciendo datos, aplicando las acciones de eliminación en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen, a través de las herramientas del sistema de gestión de bases de datos, observando los niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros establecidos por la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con seguridad.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

PROYECTO

RP5: Obtener las copias de los documentos de trabajo en soporte papel o digital, en la cantidad y calidad solicitadas, en función de las características del propio documento, de acuerdo a las instrucciones recibidas y aplicando las normas de protección medioambiental.

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

CR5.2 Los medios de reprografía existentes (fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, entre otros) se manejan, siguiendo las instrucciones de los manuales de uso.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato (ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, entre otros), orden, número y plazo solicitados, aplicando criterios de sostenibilidad (evitar copias innecesarias, ajuste de calidad de impresión, entre otros).

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se aplican, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se aplican, usando los Equipos de Protección de Individual (EPI) y mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Efectuar labores de encuadernado funcional (grapado, encanutado, entre otras) y plastificado, utilizando los formatos adaptados al tipo de documento, asegurando su disposición y ordenación y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 Los equipos de encuadernación, plastificado y cizallas se mantienen, ajustándolos, aplicando los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos conforme a su naturaleza y a la normativa vigente para el tratamiento de los mismos.

CR6.2 Los materiales para la encuadernación y/o plastificado se preparan, de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar y/o plastificar, organizando y ordenando la documentación y manejando los medios de encuadernación según los manuales de uso.

CR6.3 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación y/o plastificado se modifican, empleando herramientas (cizallas, guillotina, entre otras) y tomando las medidas de seguridad y protección dispuestas para cada herramienta.

CR6.4 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se seleccionan, de acuerdo con los manuales de uso y las indicaciones recibidas.

CR6.5 La documentación se encuaderna (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras), en función de las características del documento (tamaño, número de páginas, soporte, entre otras).

CR6.6 El documento encuadernado y/o plastificado se comprueba, garantizando que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior responsable y la organización.

CR6.7 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de encuadernación, corte y plastificado se aplican, usando los Equipos de Protección Individual (EPI) y mostrando concienciación

PROYECTO

sobre las consecuencias de su no utilización.

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

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

CR7.2 La estructura de carpetas que contendrán los nuevos documentos se localiza, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, facilitando la ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías, entre otras), determinando el formato a escanear.

CR7.4 El nombre del documento escaneado se asigna, de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas y referenciándolo de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta asignada, de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización, asociándole otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido se subsanan, comunicándolas al superior, asegurando la calidad del producto final obtenido.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Mantenimiento de equipos y recursos de reproducción y archivo. Documentación codificada archivada. Documentos traspasados o expurgados. Información recuperada y actualizada. Obtención de copias de documentos de trabajo. Labores de encuadernado funcional efectuadas. Documentos reproducidos y escaneados.

Información utilizada o generada:

PROYECTO

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación, manuales de estilo, manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar (copias u originales). Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

MÓDULO FORMATIVO 1: GRABACIÓN DE DATOS

Nivel: 1

Código: MF0973_1

Asociado a la UC: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de ordenación de elementos materiales y espacios de trabajo, considerando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.1 Identificar factores de optimización de recursos (planificación del tiempo, organización, limpieza, entre otros), aplicándolos al puesto de trabajo de tipo administrativo.

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

CE1.3 Identificar criterios para la organización de los recursos, precisando los elementos, herramientas y espacios que intervienen en la grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.4 Describir las posiciones que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad, salud, higiene postural y ergonomía.

CE1.5 En un supuesto práctico de simulación de la actividad de grabación de datos, en el que se aporta documentación, información y manual de procedimiento:

- Programar las actividades para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.

- Precisar el orden en el que se disponen los documentos a grabar, verificando que son los que se solicitan en el supuesto.

- Identificar los indicadores en materia de ergonomía ambiental del puesto de trabajo, relacionando las

PROYECTO

incidencias para mitigar los riesgos en la grabación de datos.

- Enumerar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición en la grabación de datos, relacionando las mejoras personales en relación a su posición en el puesto.

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

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

CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos, identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.

CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, asociándolos con su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.

CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos, identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de las labores de grabación de datos, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos, instrucciones y pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido de las instrucciones de trabajo, asociándolos con la planificación del tiempo de ejecución.

- Identificar las actividades de grabación, relacionándolas con los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.

- Identificar las pautas de coordinación definidas, distinguiendo las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.

- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo, asociándolo con las actividades de grabación.

- Describir los criterios de calidad, reconociendo los que han de guiar la propia actuación profesional.

- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación, proponiendo mejoras en la actuación.

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

CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido y en un teclado numérico, precisando las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE3.2 Definir el funcionamiento de las teclas auxiliares (mayúsculas, signos ortográficos, numéricos,

PROYECTO

interrogativos y admirativos, tabuladores, entre otras), identificándolas en el teclado.

CE3.3 Describir la colocación ante el teclado extendido y el teclado numérico (posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos), asociándolos a los indicadores de ergonomía.

CE3.4 Transcribir textos complejos propuestos (fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros), notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones, tablas de datos numéricos y cantidades u otros soportes, aplicando las técnicas de mecanografía al tacto con rapidez, precisión y manejo del teclado extendido y numérico.

CE3.5 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción para la grabación de dictados, describiendo el procedimiento de grabación.

CE3.6 En un supuesto práctico de mecanografía, en el que se aporta el documento a copiar y las instrucciones a seguir en el dictado y los equipos (teclado extendido, teclado numérico, entre otros) y aplicaciones informáticas para su desarrollo:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y a la velocidad de las pulsaciones tanto en el teclado extendido como en el teclado numérico.

- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado y las teclas auxiliares, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y la velocidad de las pulsaciones.

- Grabar dictados con precisión, controlando la velocidad de las pulsaciones.

- Transcribir tablas de datos numéricos (cantidades, moneda, fechas, entre otras) con rapidez y precisión, manejando el teclado numérico y las opciones de tabulado.

- Establecer una velocidad continua de entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto, detectando un nivel de error máximo del cinco por ciento.

- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), asociándola con la adquisición del nivel de velocidad y la prevención sobre riesgos laborales.

C4: Corregir errores detectados en la grabación de datos, resaltándolos y cambiándolos mediante el cotejo de documentos, el uso de reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad, aplicando las funciones de corrección de las aplicaciones informáticas específicas y procediendo al archivo o expurgo de los originales.

CE4.1 Describir las actividades a desarrollar para la verificación de datos, explicando la secuencia lógica de las operaciones.

CE4.2 Identificar los elementos y recursos de la localización y modificación de errores mecanográficos, identificando las funciones del "software" y las herramientas para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE4.3 Identificar los medios, procedimientos y criterios de registro de la documentación a grabar, relacionándolos con los medios de verificación.

PROYECTO

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Comprobar la reproducción del documento, cotejándolo con el original escrito o volcado de voz.

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

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

- Registrar el documento, una vez corregido, empleando de los medios informáticos o documentales.

- Explicar el concepto de calidad, describiendo las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, así como de la confidencialidad de los datos, evaluando su repercusión en el logro de los objetivos propios, personales y de la imagen de la organización.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el tratamiento de los documentos (gráficos, sonoros, textos, entre otros) originales soporte de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Archivar los documentos físicos originen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos, en función del tipo de documento.

- Seleccionar el tratamiento a seguir con cada documento, una vez grabado, en función del soporte del mismo, el contenido y la utilidad.

- Reconocer los equipamientos para la destrucción de documentos, en función del tipo y de la información que contienen y manteniendo los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.

- Identificar los criterios de reciclaje, en función de los residuos producidos de la destrucción de documentos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

PROYECTO

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: prevención de vicios posturales y tensiones.

Posición de los brazos, muñecas y manos.

Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

2. Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.

Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados de terminales informáticos y corrección y aseguramiento de resultados

Técnica mecanográfica: colocación de los dedos.

Filas superior, inferior y dominante.

PROYECTO

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido, composición y estructura del teclado numérico.

Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.

Combinación de teclas en la edición de textos.

Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

Transcripción de tablas de datos.

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas.

Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación.

Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

Tratamiento de los originales y del resultado de la grabación de datos.

Reciclaje de residuos originados en la grabación de datos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

PROYECTO

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: TRATAMIENTO DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTOS

Nivel: 1

Código: MF0974_1

Asociado a la UC: Realizar operaciones auxiliares de tratamiento de datos, textos y documentos

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Explicar las funciones de los equipos informáticos, empleando los manuales y guías de usuario de los equipos y otras fuentes de información (bases de datos, internet, consultas a especialistas, entre otras).

CE1.2 Identificar los componentes de conexión del equipamiento informático, reconociendo los riesgos profesionales derivados de la conexión y desconexión del equipamiento informático, y sus Equipos de Protección Individual (EPI).

CE1.3 En un supuesto práctico de simulación de contingencias en equipos informáticos, en los que se proporcionan elementos del equipamiento informático, manuales y guías de usuario:

- Detectar el elemento desconectado, en función de la anomalía indicada.

- Ajustar los conectores implicados en función del tipo de terminal, conectado o desconectado, resolviendo las contingencias observadas.

- Cumplir las medidas de seguridad, operando la conexión o desconexión en modo seguro.

- Utilizar los Equipos de Protección Individual (EPI) de riesgos laborales de acuerdo con los conectores y terminales implicados.

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

CE2.1 Identificar las funciones, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición, asociándolas a las tareas administrativas auxiliares.

PROYECTO

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

CE2.3 En un supuesto práctico de trascripción de documentos, en el que se aportan documentos, procedimientos y utilizando aplicaciones de procesador de texto:

- Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, nombrándolos de forma que permita su posterior acceso.

- Configurar las páginas del documento, comparándolas con los originales, cumpliendo las indicaciones propuestas (márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados, entre otros).

- Transcribir los documentos con exactitud y con destreza, aplicando los formatos y estilos de texto, tablas indicadas, o sobre las plantillas predefinidas, ejecutando las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las indicaciones del supuesto.

- Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información, planteando las mejoras en su labor personal, localizando las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con la aplicación informática y ejecutando sus funcionalidades de corrección (corrector ortográfico, edición, entre otras).

- Integrar objetos simples en el texto, eligiendo el lugar y forma en que se deban presentar según el original y/o las indicaciones del supuesto.

- Configurar las opciones de impresión, aplicando las indicaciones e instrucciones del supuesto, en función del equipo de impresión, efectuando la impresión de los documentos transcritos.

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

CE3.1 Identificar los procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones, relacionándolas con el tipo de información a transmitir.

CE3.2 Explicar las ventajas de la escucha efectiva en la actuación profesional, aplicando las técnicas de asertividad relacionadas con la recepción de instrucciones y la entrega personal de documentos.

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

CE3.4 Explicar la importancia de la entrega de la documentación, en función del plazo, procedimiento y formato establecidos.

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

CE3.6 Estimar la importancia de la aplicación de los principios de seguridad y confidencialidad en la

PROYECTO

transmisión y entrega de documentos.

CE3.7 En un supuesto práctico de simulación de transmisión de documentos de trabajo a través de entrega personal y la mensajería informática, en el que se aporta un dosier de documentos, equipos y "software" informáticos, procedimiento e instrucciones:

- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo, identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.

- Aplicar las habilidades de escucha efectiva en la recepción de las instrucciones, planteando las aclaraciones que mejoren la comprensión de las mismas.

- Aplicar las pautas de actuación personal y profesional en la entrega de la documentación estipulada en el supuesto, comprobando que los documentos son los dirigidos al destinatario y que la entrega se realiza en plazo.

- Comprobar que la identidad de la persona a la se entregan los documentos, verificando que corresponde con el destinatario o persona autorizada según procedimiento.

- Aplicar las técnicas y actitud para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega de la documentación, cumpliendo los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.

- Evaluar las simulaciones realizadas en el supuesto, identificando los valores éticos personales y profesionales evidenciados, así como las posibilidades de mejora en la actuación personal y profesional de los intervinientes.

CE3.8 En un supuesto práctico de simulación de transmisión de documentos de trabajo a través de entrega personal y la mensajería informática, en el que se aporta un dosier de documentos, equipos y "software" informáticos, procedimiento e instrucciones:

- Interpretar el contenido de las instrucciones de trabajo identificando el destinatario, el plazo, y los criterios y formato de entrega de los documentos.

- Adjuntar el documento o documentos, empleando las opciones específicas de búsqueda y selección.

- Enviar el mensaje, comprobando que el documento ha sido adjuntado y es el solicitado, otorgándole la importancia, urgencia, comprobación de recepción u otras, con los comandos relacionados, según las instrucciones del supuesto.

- Comprobar que el mensaje y la documentación han sido recibidos por el destinatario a través de las utilidades de mensajería interna, según instrucciones.

- Establecer los criterios de seguridad en la entrega de la documentación.

C4: Manejar funciones de aplicaciones de presentación gráfica, introduciendo y actualizando datos en presentaciones sencillas de documentación e información.

CE4.1 Identificar las utilidades de un "software" de presentaciones gráficas, describiendo sus funciones.

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

PROYECTO

CE4.3 En un supuesto práctico de elaboración de documentación con gráficos y otras formas y/o imágenes, en el que se aporta documentación, información, procedimientos (nomenclaturas, ubicaciones, formatos, entre otros) y equipos y "software" informáticos:

- Guardar las presentaciones, empleando el formato en función del cada de información, ubicándolas en la localización facilitada y nombrándolos conforme a la nomenclatura para su posterior acceso.

- Introducir datos en presentaciones, modificando aquellos que se requieran en el supuesto, adecuándose a la información facilitada.

- Modificar presentaciones con exactitud y destreza, eliminándolas según las instrucciones del supuesto.

- Introducir gráficos y otros objetos aportados, modificándolos para adecuarse al resultado deseado en el supuesto, ejecutando las funciones y utilidades de aplicaciones de presentación gráfica que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones del supuesto.

- Localizar los errores e inexactitudes producidas en las presentaciones, corrigiéndolos y proponiendo alternativas.

- Imprimir las presentaciones, configurando las opciones en función de la información facilitada.

C5: Emplear funciones de hojas de cálculo con exactitud, elaborando tablas y gráficos, según los asistentes del "software".

CE5.1 Identificar las funciones, prestaciones y procedimientos de las hojas de cálculo, relacionándolas con las labores administrativas en oficinas.

CE5.2 Diferenciar el uso de los formatos existentes en una aplicación informática de hoja de cálculo, identificando la estructura para formular funciones.

CE5.3 Distinguir los tipos de representación gráfica, enumerando los elementos que las integran.

CE5.4 Distinguir criterios de ordenación y filtrado de datos, explicando la importancia de estos para el acceso a los datos que la componen.

CE5.5 En un supuesto práctico de utilización de hojas de cálculo, en el que se aportan archivos, datos, listados, procedimientos (nomenclaturas, ubicaciones, formatos, entre otros) y equipos y "software" informáticos:

- Abrir hojas de cálculo, guardando los cambios y cerrando con seguridad la aplicación.

- Agrupar hojas de cálculo, en función del contenido de sus datos en libros.

- Guardar la hoja de cálculo en el formato y dirección facilitados, nombrándolas conforme a la nomenclatura para su posterior acceso.

- Emplear el formato en función de cada información, comprobando su corrección en la hoja de cálculo.

PROYECTO

- Aplicar fórmulas y funciones sencillas en las celdas, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.

CE5.6 En un supuesto práctico de confección de gráficos, ordenación y filtrado de datos e impresión, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, en el que se aportan archivos, datos, listados, procedimientos (nomenclaturas, ubicaciones, formatos, entre otros) y equipos y "software" informáticos:

- Confeccionar, mediante el asistente del "software", gráficos a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, seleccionando el formato, de acuerdo con la actividad a desarrollar.

- Ordenar y filtrar los datos incluidos en una hoja de cálculo, aplicando los criterios del supuesto práctico.

- Configurar las opciones de impresión, en función de la información facilitada.

- Utilizar las funciones y utilidades de la hoja de cálculo que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de acuerdo con las instrucciones del supuesto.

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

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

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Funcionamiento operativo del equipamiento informático

Componentes y periféricos de los equipamientos informáticos.

Conectores del equipamiento informático.

Tipos de consumibles en los equipamientos informáticos.

PROYECTO

2. Transcripción de documentación con procesadores de texto

Estructura y funciones de un procesador de texto.

Gestión de documentos en procesadores de textos.

Aplicación de formato a documentos.

Utilización de plantillas.

Edición de textos y tablas.

Inserción de objetos.

Configuración e impresión de textos.

3. Empleo de aplicaciones informáticas de presentaciones gráficas y hojas de cálculo

Estructura y funciones de la aplicación. Gestión de presentaciones gráficas.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Inserción de objetos.

Configuración e impresión de presentaciones gráficas.

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de documentos de hojas de cálculo.

Aplicación de formato a las hojas de cálculo.

Utilización de fórmulas y funciones sencillas.

Edición de hojas de cálculo.

Inserción y configuración de gráficos.

Configuración e impresión de hojas cálculo.

4. Transmisión interna de información y documentación en las organizaciones

Actitud personal y profesional en la recepción de instrucciones de trabajo.

Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación.

Procedimientos internos para la transmisión de la información y documentación.

Utilidades de la mensajería informática en la transmisión de documentos.

PROYECTO

La entrega personal de documentos: el feedback y la escucha efectiva.

La comunicación asertiva.

Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante incidencias en la entrega. Comportamientos y señales de control emocional.

Confidencialidad, seguridad y custodia en la transmisión.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de tratamiento de datos, textos y documentos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 1

Código: MF0971_1

Asociado a la UC: REALIZAR OPERACIONES AUXILIARES DE REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Manejar las funciones de usuario de sistemas operativos, aplicando la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.

PROYECTO

CE1.1 Identificar las funciones de un sistema operativo, describiendo su aplicación.

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

CE1.3 Enumerar las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo, diferenciándolas del resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.

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

CE1.5 En un supuesto práctico de utilización del sistema operativo, en el que se proporciona un esquema de archivos y carpetas y el uso de equipos en red, así como procedimientos de clasificación de archivos:

- Crear un sistema de carpetas, identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación, modificando posteriormente el nombre de uno o varias de las carpetas.

- Seleccionar los archivos que contienen las carpetas utilizando las teclas de función.

- Producir copias y movimientos de archivos y/o carpetas, ubicándolos en otras localizaciones y estableciendo contraseñas.

- Efectuar búsquedas de archivos y/o carpetas, de acuerdo con los criterios establecidos en el supuesto.

- Ejecutar copias de seguridad de los archivos, eliminando archivos y carpetas y recuperándolos posteriormente.

C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación en la organización de documentación administrativa, codificando y ordenando archivos físicos o informáticos.

CE2.1 Identificar los sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, describiendo técnicas de codificación en la organización de documentos.

CE2.2 Explicar las ventajas de las copias de seguridad, enumerando las prestaciones de una aplicación informática que las realice.

CE2.3 Enumerar los criterios de homogeneidad de los archivos, distinguiéndolos de los de operatividad.

CE2.4 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los documentos, clasificándolas según la tipología de los mismos.

CE2.5 En un supuesto práctico organización y clasificación de archivos, en el que se proporciona documentación en distintos soportes (papel, digital, audiovisual, entre otros), procedimientos e información del entorno laboral y equipos y medios relacionados con el supuesto:

- Identificar los soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.

- Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso, aplicando las reglas

PROYECTO

de clasificación de archivos (alfabéticas, numéricas, alfanuméricas, entre otras).

- Organizar físicamente la documentación, seleccionando el tipo de archivo entre los propuestos.

- Manejar el "software" de organización y clasificación, guardando y localizando los documentos.

- Cumplimentar los formularios de préstamo enunciados en el supuesto, aplicando los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.

- Ejecutar el programa de antivirus, evaluando el resultado de la ejecución y detectando las incidencias causadas, ejecutando posteriormente la realización de una copia de seguridad.

C3: Emplear técnicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los niveles de acceso, conservación y vigencia.

CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, precisando los instrumentos de acceso a la información.

CE3.2 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos, distinguiendo los procedimientos de reciclaje y clasificación de residuos en función de los soportes de los archivos y documentos.

CE3.3 En un supuesto práctico de simulación de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo, en el que se aportan procedimientos e información del entorno laboral en relación al tratamiento de la información, documentos en varios soportes, una relación de actuaciones y equipos manuales e informáticos para la gestión de la información:

- Describir la mecánica para el control de documentos, identificando los equipos que intervienen.

- Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.

- Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.

- Identificar la documentación de los archivos, diversificándolos de acuerdo con su tratamiento (archivos de gestión, intermedios e históricos).

- Relacionar los criterios de conservación aplicables, de acuerdo con el tipo de documento.

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

CE4.1 Identificar las funciones de una base de datos, enumerando la tipología de las mismas.

CE4.2 Distinguir los objetos de una base de datos, enumerando sus características y utilidades.

CE4.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE4.4 En un caso práctico de acceso y tratamiento de la información con bases de datos, en el que se aporta una serie de acciones y procedimientos y una aplicación informática de base de datos:

PROYECTO

- Localizar la aplicación de bases de datos propuesta, accediendo a la base de datos del supuesto y cerrando la misma, guardando los cambios.

- Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.

- Filtrar la información, ordenándola según las instrucciones facilitadas.

- Obtener los datos o información solicitados en el supuesto, a partir de consultas sencillas y formularios ya creados en la base de datos.

- Archivar la información, ejecutando copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado, aplicando los procedimientos de seguridad, garantizando la confidencialidad de la información.

- Imprimir tablas, consultas e informes, configurando las opciones de impresión de acuerdo con lo solicitado.

C5: Comprobar el funcionamiento de los equipos de reproducción informáticos, de plastificado y de encuadernación funcional (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, plastificadoras, entre otros), identificando las incidencias, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.

CE5.1 Enumerar las incidencias usuales de equipos de reproducción e informáticos, describiendo la solución a nivel de usuario.

CE5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, precisando los ajustes para su funcionamiento.

CE5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos, agrupando los que se realizan a nivel de usuario.

CE5.4 Diferenciar los recursos consumibles (tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner, entre otros), relacionándolos a los equipos de reproducción e informáticos.

CE5.5 Describir los criterios de sostenibilidad y cuidado medioambiental, relacionándolos con los procesos de reproducción, encuadernado y plastificado.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos, plastificado y encuadernación funcional, en el que se aporta documentación, instrucciones, manuales de uso y equipos:

- Proceder a poner a punto y limpiar los equipos, siguiendo las instrucciones de uso y mantenimiento.

- Detectar incidencias en los equipos, solucionándolas o cumplimentado el formulario de reparación, en función del tipo de incidencia.

- Revisar los materiales y consumibles de los equipos, aprovisionando los que se requieran.

- Ejecutar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos y de reproducción, detectando las incidencias que se produzcan, sustituyendo consumibles en el equipo que necesite,

PROYECTO

seleccionándolos de entre los facilitados.

- Operar las labores de mantenimiento de los equipos informáticos y de oficina, detectando y resolviendo las incidencias según lo tipificado en el supuesto.

- Tomar las medidas de seguridad para comprobar el funcionamiento en modo seguro, según las instrucciones del supuesto y utilizando los Equipos de Protección Individual (EPI), de acuerdo con los útiles y maquinarias implicados.

C6: Manejar equipos de reprografía, obteniendo copias en soporte papel y/o digital de documentación, de acuerdo a criterios y estándares de calidad.

CE6.1 Identificar las funciones de equipos de reprografía, enumerando las partes que los componen.

CE6.2 Explicar la utilidad de equipos empleados en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión, empleando los catálogos y guías de usuario de dichos equipos.

CE6.3 Diferenciar los métodos de reproducción (reprografía, multicopista, fotocopiadora y digitalización), reconociendo las aplicaciones en el trabajo administrativo y de gestión.

CE6.4 Identificar los tipos de documentos en cuanto a sus características (color, imágenes, fotografías), determinando el formato de acuerdo con los tipos de reproducción.

CE6.5 Distinguir los procedimientos de uso, relacionándolos con el equipo a utilizar (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, entre otros).

CE6.6 Distinguir los tipos de formatos de papel que se utilizan en una oficina, de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.

CE6.7 En un supuesto práctico de reproducción de copias físicas, en el que se aporta un dosier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Fotocopiar una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Imprimir una serie de documentos en varios tamaños y formatos, clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.

- Fotocopiar cuadernillos a doble hoja, configurando las características del equipo para eliminar imperfecciones.

- Fotocopiar documentos a dos caras, conformando cuadernillos idénticos a los originales.

- Fotocopiar documentos, configurando el equipo de reproducción para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

- Imprimir documentos, configurando las funciones del equipo de impresión para efectuar las ampliaciones y reducciones propuestas en el supuesto.

PROYECTO

- Reducir el número de copias en formato papel, aplicando criterios de sostenibilidad.

CE6.8 En un supuesto práctico de reproducción y digitalización, en el que se aporta un dosier con documentación en varios formatos, en soporte papel y digital, manuales de uso y procedimiento y equipos de reproducción y digitalización:

- Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados, evitando duplicidades y registrando esta incidencia en el supuesto.

- Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas en el supuesto, referenciándolos a los campos indicados y ubicándolos según las instrucciones del supuesto.

- Comprobar la resolución de los documentos electrónicos escaneados, verificando que se corresponde con la propuesta en el supuesto.

- Comprobar que el documento digitalizado está completo, verificando que es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

- Recuperar los documentos digitalizados, reproduciéndolos según las instrucciones del supuesto.

- Duplicar documentos digitalizados, adaptándolos a los soportes proporcionados en el supuesto.

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

CE7.1 Identificar la documentación a encuadernar y/o plastificar, describiendo las características para su encuadernación y/o plastificado, relacionando los criterios de ordenación en caso de la encuadernación.

CE7.2 Distinguir los útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional (guillotina, máquinas de perforar de papel, cizallas, entre otros) y plastificado (plastificadora, guillotina, protectores, entre otros), identificando sus mecanismos, funciones y utilización.

CE7.3 Diferenciar los tipos de materiales (canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas, entre otros) utilizados en la encuadernación funcional, asociándolos con los tipos de documentos a encuadernar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.4 Diferenciar los tipos de materiales (fundas, protectores, entre otros) utilizados en el plastificado, asociándolos con los tipos de documentos a plastificar según su tamaño y funcionalidad.

CE7.5 Identificar los sistemas de reciclaje, en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional y el plastificado.

CE7.6 Describir los riesgos laborales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando los Equipos de Protección Individual (EPI) para su uso.

CE7.7 Distinguir los criterios de calidad, relacionándolos con el tipo de encuadernación funcional y el plastificado.

PROYECTO

CE7.8 En un supuesto práctico de encuadernación y plastificado, en el que se aportan documentos en varios formatos, materiales y equipos de encuadernación y plastificado:

- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional y plastificado, relacionando las incidencias encontradas.

- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los equipos y materiales.

- Preparar el equipo de plastificado, seleccionando los materiales a utilizar en función del documento a plastificar.

- Emplear la cizalla u otros útiles análogos (guillotina, alicate, entre otros), efectuando los cortes con precisión, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.

- Manejar el equipo de perforación de papel, configurándolo según el tamaño, separación y formato del papel, observando las medidas de seguridad aplicables y proveyéndose del equipo de protección.

- Encuadernar (encanutado, grapado, espiralado, anillado, entre otras) la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.

- Reciclar los residuos, seleccionando el contenedor de clasificación en función de la naturaleza del material.

- Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación, proponiendo mejoras en el proceso de realización.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3; C4 respecto a CE4.4; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.7 y CE6.8; C7 respecto a CE7.8.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y

PROYECTO

mujeres.

Contenidos:

1. Utilización de los sistemas operativos

Gestión de archivos y carpetas: elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones de exploración y búsqueda.

Manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.

Intercambio de información: intercambio estático, incrustar y vincular.

Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: copias de seguridad y mecanismos alternativos.

2. Técnicas de archivo y clasificación de documentación administrativa

El archivo: definición, importancia, fines, tipos y ámbitos.

Sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación.

Procedimientos previos al archivo: codificación de documentación, unificación de documentos. Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Seguimiento, almacenamiento, conservación y expurgo de documentos.

Acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

3. Actualización y recuperación de información en bases de datos

Estructura y funciones de una base de datos.

Gestión de archivos en aplicaciones informáticas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Búsquedas sencillas de datos.

Configuración e impresión de informes.

Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.

4. Utilización de equipos de reprografía y digitalización

Equipos de reproducción: tipos, componentes, características de los dispositivos.

Identificación de incidencias en equipos de reprografía.

PROYECTO

Funcionamiento de los equipos de reprografía (fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras, entre otros).

Utilización de "software" de digitalización de documentos.

Obtención de copias en formato documental y/o digital.

Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos.

Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.

Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

5. Encuadernación funcional y plastificado

Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado: tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.

Materiales de la encuadernación funcional: tipos, características y su utilización.

Materiales de plastificado: tipos, características y su utilización.

Técnicas de encuadernación funcional: corte, perforado y encuadernado funcional.

Técnicas de plastificado: elementos, formatos y corte.

Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional y plastificado en condiciones de seguridad.

Gestión de residuos: tipos de residuos, clasificación y normativa aplicable.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reproducción y archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

PROYECTO

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO VIII

Cualificación profesional: Actividades administrativas comerciales

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 2

Código: ADG307_2

Competencia general

Gestionar las operaciones de recepción y apoyo al proceso administrativo derivado de las relaciones comerciales con el público o clientela, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, introduciendo datos y textos, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, desarrollando actividades de gestión administrativa de archivo y aplicando los procedimientos internos establecidos por la organización y la normativa aplicable en procedimiento administrativo, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0975_2: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones

UC0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos

UC0978_2: Gestionar operaciones administrativas de archivo

UC9998_2: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento comercial, de compras, ventas, prestaciones de

PROYECTO

servicios y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención al público o clientela, atención de reclamaciones o atención post venta, dedicado a la gestión administrativa comercial, en entidades de naturaleza pública y privada, en empresas grandes, medianas y pequeñas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica o en organizaciones sin ánimo de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Auxiliares administrativos de atención al cliente

Operadores atención telefónica

Auxiliares administrativos para gestión de ventas y compras

Auxiliares administrativos comerciales

Recepcionistas administrativos

Formación Asociada (750 horas)

Módulos Formativos

MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (120 horas)

MF0976_2: Gestión administrativa de las operaciones comerciales (150 horas)

MF0973_1: Grabación de datos (120 horas)

MF0978_2: Gestión administrativa de archivos (60 horas)

MF9998_2: Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LA RECEPCIÓN DE VISITAS Y LAS COMUNICACIONES

Nivel: 2

PROYECTO

Código: UC0975_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar la recepción de visitas, tanto físicas como online de clientela internas y externas de la organización, o de público en general, a fin de canalizar sus peticiones, aplicando criterios de calidad de servicio y protocolo y de acuerdo con su ámbito de actuación.

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

CR1.2 Las visitas no esperadas o desconocidas se filtran, identificando su procedencia, nivel jerárquico y razón de la mismas, gestionándolas en primera instancia y utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas de seguridad y confidencialidad.

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

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

CR1.5 El cargo y departamento o área del demandante y, en su caso, el destinatario, se identifican, atendiendo a las necesidades de información o a las instrucciones recibidas de miembros de la propia organización, personalizando su tratamiento.

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

CR1.7 Los recursos y herramientas de información y comunicación (paneles, expositores, folletos, revistas internas o externas, publicaciones entre otras) del área de trabajo se mantienen, atendiendo a las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR1.8 Las comunicaciones se procesan, de acuerdo a las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

RP2: Canalizar las comunicaciones telefónicas o telemáticas (recibidas por redes sociales, perfiles corporativos, web, entre otras), internas o externas, de la organización (empresa, ONG, Administración Púbica, entre otras) hacia los destinatarios, aplicando los protocolos de actuación internos y los protocolos de resolución de conflictos bajo criterios de asertividad y amabilidad, y transmitiendo una imagen de ámbito profesional, para responder las peticiones realizadas.

CR2.1 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas se gestionan, aplicando criterios de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, entre otros) y de acuerdo al protocolo establecido (identificación personal y organizativa, entre otros).

PROYECTO

CR2.2 Las llamadas telefónicas o comunicaciones telemáticas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario, o requieran la intervención de otras categorías profesionales se filtran, identificando el motivo de las mismas y al interlocutor en cuanto a procedencia, nivel jerárquico, utilizando los medios específicos (agenda, consulta interna, entre otros) y de acuerdo con las normas establecidas en la organización sobre seguridad, confidencialidad y calidad de servicio.

CR2.3 Las ausencias de los destinatarios de las comunicaciones se justifican, aplicando criterios de cortesía y amabilidad, transmitiendo con exactitud a los mismos, en el plazo marcado por la organización, los mensajes recogidos.

CR2.4 Las comunicaciones se transmiten a los destinatarios, manejando con destreza las herramientas de las comunicaciones telefónicas o telemáticas (identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otras), e identificando los cargos, departamento, áreas, entre otras.

CR2.5 Las normas y procedimientos de disponibilidad y accesibilidad ante las llamadas (número máximo de tonos para responder, tiempos de espera, entre otros), establecidos por la organización, se aplican ante peticiones u ofrecimientos de información, facilitándose el establecimiento de la comunicación en el menor tiempo posible.

CR2.6 Las solicitudes de información o prestaciones de servicios por interlocutores internos o externos (localizaciones, desplazamientos o información relacionada con la organización) así como la solicitud de inscripciones en eventos u otros actos y reservas se atienden, proporcionando las soluciones más satisfactorias y registrándolas con los medios e instrumentos proporcionados por la organización y confirmándolas en el tiempo estipulado por la misma.

CR2.7 Las comunicaciones con los miembros del grupo de trabajo se efectúan, identificando a las personas a las que se remite en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

CR2.8 Las comunicaciones se transmiten, aplicando las normas internas de la organización sobre seguridad, registro y confidencialidad.

RP3: Gestionar el registro y la distribución de las comunicaciones escritas, documentos, correspondencia en soporte papel o telemático, comunicaciones instantáneas de mensajería directa y de la página web corporativa y paquetería recibidas o emitidas, de acuerdo con las normas internas de la organización, para optimizar la circulación y disponibilidad de la información en su ámbito de competencia.

CR3.1 El origen, asunto y datos del destinatario de las comunicaciones recibidas (documentación oficial, correo físico, electrónico, fax, burofax, entre otras) se comprueban, identificándolos con precisión, y verificando la exactitud con los datos de la organización o sus miembros, subsanando, en su caso, los errores.

CR3.2 Las comunicaciones instantáneas recibidas por medio de la mensajería directa y/o de la página web corporativa, así como las derivadas de la intranet (foros, chat, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado, entre otras) se resuelven, revisándolas periódicamente, atendiendo a las competencias otorgadas por la organización, derivando aquellas que no estén enmarcadas en el ámbito de la atención al cliente o usuario o requieran la intervención de otras categorías profesionales.

PROYECTO

CR3.3 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, entre otros) se verifican, identificando los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR3.4 Las reproducciones se cotejan, con anterioridad al registro, comprobando la exactitud con los originales, disponiendo de los medios físicos o informáticos de la organización, aplicando los sistemas de firma electrónica cuando así se requiera.

CR3.5 La documentación, correspondencia en soporte papel o informático, y la paquetería recibida o emitida se registra, a través de los medios disponibles en la organización en soporte papel o informático, conservando los sobres o digitalización de los mismos, cuando proceda, cotejando los datos que contienen para completar aquellos que se consideran significativos y que no figuren en la documentación (medio de verificación de registro postal, datos de destino, entre otros).

CR3.6 La documentación, correspondencia y paquetería admitida se distribuye a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización, digitalizándolos cuando así lo requieran los protocolos de la organización, haciéndose llegar a su destinatario o departamento.

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

CR3.8 Los accesos a la información se tramitan, procesando las solicitudes y recogiendo las autorizaciones precisas, registrando y distribuyendo dicha información, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad de la misma, aplicando la normativa sobre seguridad y confidencialidad y sobre datos personales.

RP4: Efectuar la redacción y cumplimentación de documentos e impresos de comunicación o información, oficiales o privados, cumpliendo las instrucciones recibidas y los criterios establecidos por la organización, y utilizando medios físicos o informáticos, a fin de transmitir la imagen de la organización (empresa, ONG, Administración Pública, entre otras) a sus destinatarios.

CR4.1 Los medios y soportes (calidad y tipos de papel, discos, impresos, plantillas, modelos de documentos establecidos, soportes de almacenamiento digitales, entre otros) para redactar y cumplimentar los documentos se seleccionan, de acuerdo con el objetivo y tipología del documento.

CR4.2 Las especificaciones del manual de comunicación corporativa (estilos, estructura, imagen, logotipo, entre otras) de la organización se aplican, revisándolas en todos los documentos o impresos, digitales o en soporte papel, para transmitir la imagen corporativa.

CR4.3 Los documentos de las comunicaciones escritas (documentos oficiales o comerciales, informes, circulares, correos electrónicos, mensajería instantánea, entre otros) se redactan, aplicando la corrección ortográfica y léxica exigida por la lengua utilizada y observando la terminología, fórmulas de cortesía, usos habituales (frases hechas, eufemismos, entre otros), protocolo y formato.

CR4.4 Los formularios e impresos de gestión en la organización (solicitudes, reservas, documentos de comunicación o información, entre otros) se cumplimentan, comprobando los datos e información solicitados en los formatos.

PROYECTO

CR4.5 Los criterios de plazos de entrega, acceso, seguridad y confidencialidad de la información se aplican, redactando los documentos, y cumplimentando los formularios y modelos.

CR4.6 La documentación elaborada se verifica, revisando su redacción y contenido, subsanando los errores y el cumplimiento de las normas de calidad establecidas por la organización (imagen corporativa, tipografía, redacción, entre otras), comprobando la usabilidad en el caso de documentos digitales de uso online.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones (entornos de usuario): sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con la clientela (CRM, "Customer Relationship Management"), "software" de gestión documental, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico, mensajería instantánea, chats, redes sociales. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores en soporte papel e informático, fotocopiadoras, fax, impresoras. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. Tabletas, smartphones, cámaras web, micrófonos, auriculares y altavoces.

Productos y resultados:

Gestión de la recepción de visitas protocolizadas para canalizar sus peticiones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas canalizadas hacia los destinatarios. Gestión del registro y distribución de la correspondencia y paquetería recibida o emitida. Documentos e impresos redactados y cumplimentados para transmitir la imagen de la empresa.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Revistas del sector. Diccionario y manual de ortografía y gramática de la lengua utilizada en soporte papel, electrónico o a través de la web. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Catálogo de productos y servicios. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2

Código: UC0976_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

PROYECTO

RP1: Recoger los pedidos de productos y/o servicios a la clientela por los canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos y la normativa aplicable de datos personales e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada, manteniendo la confidencialidad y la discreción, bajo los criterios de asertividad, eficacia y amabilidad.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se aplican de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de clientela y canal utilizado (presencial, online, offline, entre otros).

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

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar a la clientela se obtiene, recurriendo a las fuentes de información disponibles (programas de gestión de clientela, bases de datos, web, archivos, entre otras), o a las personas designadas dentro de la organización.

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan, empleando un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades de la clientela, registrando las peticiones de información y la respuesta ofrecida para resolver posibles reclamaciones.

CR1.5 Las preguntas en la comunicación con la clientela se formulan, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.

CR1.6 La información comercial y oportunidades de negocio se transmiten, a las personas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada, distinguiendo la información comercial interna y externa, aplicando la normativa de la organización sobre la privacidad y confidencialidad de la información comercial interna, asegurando que ésta no salga de la organización.

CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora a la clientela, empleando, si procede, las aplicaciones online/offline, informándole sobre aquellas promociones que puedan interesarle y del periodo de vigencia de las mismas.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para la gestión de las operaciones comerciales (compras, ventas, prestaciones de servicios, entre otras), de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos de gestión, aplicando la normativa sobre datos personales y tratamiento de la información.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios se actualizan en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial (CRM, "Custumer Relationship Management"), y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

CR2.2 Los ficheros de la clientela actuales y/o potenciales se actualizan, introduciendo los datos obtenidos en las acciones comerciales o facilitados por los miembros del equipo de ventas, y clasificando dichos datos en función de los segmentos o tipos de clientela de la empresa.

PROYECTO

CR2.3 Los ficheros e información, en soporte papel o informático, (datos de identificación, operaciones, entre otros), de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en el proceso comercial se identifican, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.

CR2.4 La información de la situación del mercado (otras empresas del sector, productos de alta demanda, entre otras) facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de la clientela o por otros medios se registra, siguiendo los procedimientos de la organización sobre tratamiento de la información.

CR2.5 La información facilitada por la clientela para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.

CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas se obtienen, empleando aplicaciones informáticas, de acuerdo con los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos (productos, áreas geográficas, venta por clientela, entre otros).

CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, y los demás elementos informáticos de recepción de pedidos (PDAs, Smartphone, entre otros) se verifican, en cuanto a su funcionamiento, periodicidad, actualización y ejecución, siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones instaladas, de acuerdo al nivel estipulado por la organización según la responsabilidad del puesto.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por la clientela, o dirigido al proveedor, empleando las aplicaciones informáticas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa aplicable sobre facturación y sobre datos personales, para la gestión del proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios.

CR3.1 El proveedor al que realizar el pedido se selecciona, según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros (precio, gastos de envío, tiempo de entrega, entre otros).

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra, venta o prestación de servicios (presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte, entre otros) se seleccionan, consultando el archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido (tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, entre otros) se cumplimentan, siguiendo las pautas en cuanto a la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, aplicando la normativa mercantil sobre facturación, e identificando inequívocamente la información recibida de la clientela o remitida al proveedor.

CR3.4 La documentación cumplimentada se comprueba, cotejando que los datos (NIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, entre otros) corresponden con la información facilitada o disponible de la clientela o proveedor, y utilizando el modelo establecido por la organización y la imagen corporativa.

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

PROYECTO

CR3.6 La documentación tramitada se comprueba, verificando que cumple con los requisitos formales establecidos por la normativa mercantil y los procedimientos internos de la organización sobre facturación.

CR3.7 Los datos utilizados y los documentos realizados manualmente o a través de aplicaciones informáticas se manejan, cumpliendo la normativa sobre datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

RP4: Tramitar la comunicación de las incidencias detectadas y/o localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios, aplicando los procedimientos internos de la organización para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra, venta o prestación de servicios, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida se reclama, utilizando los medios de comunicación para ponerse en contacto con la clientela o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas (pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones, entre otros), se transmiten, de forma clara, concisa y con prontitud a la clientela, proveedor y/o al inmediato superior.

CR4.3 Los datos de las incidencias detectadas (departamento, clientela, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros) se registran, recogiendo las causas identificadas en partes de incidencias, en soporte papel o informático, para su transmisión a la instancia correspondiente.

CR4.4 Las incidencias detectadas se tramitan, resolviéndolas, o planteando alternativas de solución a la clientela y/o proveedor, manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de stocks.

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

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

CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo (roturas, perdidas, cambios, entre otros), solicitados por los departamentos, se entregan a través de informes, en los plazos establecidos.

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

RP6: Actualizar la información de las existencias de espacios y recursos disponibles y de los productos necesarios para la prestación de los servicios ofertados por la organización, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de venta de servicios

PROYECTO

o la reserva de los mismos y evitar una rotura de suministro.

CR6.1 La disponibilidad y el estado de los espacios y recursos destinados a la prestación de servicios se comprueba a través de las aplicaciones de gestión y control de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las incidencias detectadas.

CR6.2 Las incidencias sobre el estado y disponibilidad de espacios y recursos disponibles para la prestación de servicios se registran, anulando su uso temporalmente en las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando la información de dichas incidencias al departamento o responsable correspondiente para su habilitación o retirada del inventario.

CR6.3 La disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se comprueba, consultando la información generada por los departamentos correspondientes, con la periodicidad fijada por la organización, con el fin de que no exista una rotura de suministro.

CR6.4 Las incidencias detectadas en cuanto a la disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se registran, empleando las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando dichas incidencias al departamento o responsable.

CR6.5 Las posibles soluciones ante la imposibilidad de la prestación de servicios derivada de la rotura de suministro o la falta de disponibilidad se comunican a la clientela, trasladándole las explicaciones pertinentes, ofreciendo alternativas y tramitando las posibles reclamaciones.

RP7: Efectuar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con las normas de confidencialidad y discreción y los criterios de calidad de servicio establecidos por la organización y la normativa aplicable sobre datos personales para facilitar la gestión y satisfacción de la clientela.

CR7.1 La información obtenida mediante los sistemas de postventa (encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, cuestaciones en redes sociales, entre otros) se registran, empleando el sistema informático disponible.

CR7.2 La documentación comercial y de posventa (formularios de venta, encuestas, reclamaciones, entre otras) recibidas se organiza, clasificándose de acuerdo con los criterios internos de la organización y archivándose para su recuperación y análisis por el personal del departamento correspondiente.

CR7.3 La información de los instrumentos de fidelización (asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, códigos de descuento, entre otros) se registra, de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.

CR7.4 Las reclamaciones efectuadas por la clientela se reciben, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas, derivando aquellas para las que no tienen competencia al departamento correspondiente (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

CR7.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o programa de gestión de clientela (CRM) en su caso, archivándose según los criterios de la organización, y/o transmitiéndose, por los cauces establecidos, a los departamentos o responsables

PROYECTO

con capacidad de resolución en los plazos estipulados (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet, sistemas de mensajería instantánea, redes sociales. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o programas de gestión de la clientela (CRM), de almacén, de facturación, gestión de compras. Aplicativos informáticos de recepción de la información (tabletas, smartphone, PDAs, entre otros). Archivadores para documentos en soporte papel, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, burofax, impresoras, escáneres.

Productos y resultados:

Pedidos de la clientela recibidos por los canales disponibles en la organización. Registro de los datos para las operaciones de compra, venta y prestación de servicios en el sistema de información comercial. Formalización de la documentación correspondiente a pedidos. Tramitación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios. Actualización de la información de las entradas y salidas de existencias. Actualización de la información de espacios, recursos y productos destinados a la prestación de servicios. Tramitación de gestiones vinculadas a las acciones de fidelización y del servicio postventa.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa fiscal y mercantil. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Catálogos de productos, materiales y servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, presupuestos, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Formularios de encuestas, quejas y sugerencias. Bases de datos de la clientela y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Portales de la Administración Pública. Información publicada en la red (intranet o Internet). Revistas del sector. Manuales de ayuda de "hardware" y "software" utilizado. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización. Normativa sobre riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Nivel: 1

Código: UC0973_1

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Las acciones diarias de grabación (previas, durante y posteriores) se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir, siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de los miembros del grupo de trabajo.

CR1.2 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

CR1.3 El mantenimiento establecido y los ajustes asociados para el funcionamiento de los terminales informáticos se efectúan, en función de su área de responsabilidad y trabajo, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos en contenedores de clasificación.

CR1.4 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.5 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización se colocan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos, situando los documentos a la izquierda o la derecha del monitor según el sentido en el que se realiza la lectura.

CR1.6 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las partes del asiento se adaptan, manteniendo la posición de trabajo de acuerdo con las normas ergonómicas, de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos e informando al responsable de las posibles deficiencias existentes en el puesto de trabajo.

CR1.7 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.8 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización se proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

RP2: Grabar datos y textos, con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la grabación cumpliendo los tiempos de ejecución.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban, aplicando los procedimientos y técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, consiguiendo una velocidad continua media en pulsaciones por minuto, un porcentaje de errores u otros niveles establecidos por la organización.

PROYECTO

CR2.2 La lectura de los datos o textos a copiar se efectúa, simultaneando la escritura.

CR2.3 Los volcados de voz se graban, ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura.

CR2.4 Las tablas de datos se copian, siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.5 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado (teclas de función, combinación de teclas, entre otras) se ejecutan, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.6 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, aplicando las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, siguiendo los procedimientos sobre protección de datos personales establecidos por la organización.

RP3: Ejecutar la corrección de los datos y textos grabados, cotejándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante el uso del corrector ortográfico y/o mecanográfico, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 El trabajo de grabación de datos y textos se desarrolla, aplicando los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización.

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

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos empleando criterios de eficiencia.

CR3.4 Los errores se identifican, cotejándolos con el documento original o copia del mismo, el uso de las herramientas de corrección de errores ortográficos y/o mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación se corrigen, comprobando la expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando dichos signos de puntuación.

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

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

RP4: Archivar los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos cuando así lo contemplen los procedimientos documentales de la organización.

CR4.1 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se archivan, catalogándolos, según el sistema de clasificación establecido en la organización y ubicándolos en el

PROYECTO

archivo para su posterior localización y consulta.

CR4.2 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se digitalizan, cuando así se haya incluido en el procedimiento documental de la organización, denominándolos según la nomenclatura establecida y ubicándolos en el sistema de archivos para facilitar su localización y consulta.

CR4.3 Los documentos físicos, que previamente han sido digitalizados, se expurgan, a través de herramientas de destrucción, reciclando los residuos en contenedores de clasificación y aplicando las normas de protección de datos personales, de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Actuación profesional organizada. Datos y textos grabados. Corrección de datos y textos grabados ejecutada. Archivo de los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Nivel: 2

Código: UC0978_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con la periodicidad y con los procedimientos y normas establecidas por la organización sobre uso y mantenimiento de equipos, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.

PROYECTO

CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su puesta en marcha y aplicando las normas internas y normativa aplicable sobre gestión documental, confidencialidad y datos personales.

CR1.2 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otras) se revisan, comprobando periódicamente los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.3 La conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba, verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación (luz, humedad, polvo y temperatura).

CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos, tales como etiquetas, archivadores, carpetas, separadores entre otros, se comprueban, identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.

CR1.5 Los equipos ofimáticos se verifican en cuanto a su operatividad, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, entre otros) y limpiando los terminales, siguiendo las normas internas y la normativa medioambiental (recogida separada de residuos, sostenibilidad, entre otros), trasladando las incidencias al soporte técnico interno o externo de la organización.

CR1.6 Las versiones de las aplicaciones informáticas se comprueban, garantizando que se mantienen actualizadas, verificándolas de manera periódica conforme a la configuración de las mismas establecidas por la organización, para que sean coherentes con las necesidades del "hardware" y garantizar la seguridad y la eficiencia, solicitando en su caso la actualización o su configuración a los responsables técnicos internos y externos.

CR1.7 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.8 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos sobre seguridad, y comprobando que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos por la organización sobre gestión de la información, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior con seguridad.

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.

CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o sistemáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan la utilización y/o creación de subcarpetas, para facilitar su recuperación y acceso.

PROYECTO

CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los soportes de almacenamiento de la información (discos, memorias internas y externas, en la nube, entre otros) se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR2.5 Los índices alfabético, sistemático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.

CR2.6 La eliminación (expurgo) de los archivos o carpetas se ejecuta, verificando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando la normativa sobre medio ambiente y sobre datos personales y acceso a la información, verificando que los documentos se han digitalizado anteriormente, en el caso que proceda, y comprobando que dichos archivos y carpetas no contienen documentación de obligada conservación por su valor jurídico, fiscal o histórico.

CR2.7 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen, de acuerdo con los criterios de mejora continua en su utilización.

CR2.8 Los manuales de uso o ayuda en soporte papel y/o informáticos (online, offline) se consultan a nivel usuario, ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema operativo o sus herramientas.

RP3: Custodiar la documentación, en soporte papel e informático, facilitando el acceso y reproducción de la misma y aplicando los procedimientos internos y la normativa aplicable sobre conservación, seguridad y confidencialidad de la información y sobre datos personales, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, en las cantidades y tiempo exigido, contrastándola con los originales.

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

CR3.3 El índice del archivo se consulta, a través de la herramienta informática establecida por la organización para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en soporte papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios a su disposición, aplicando los criterios establecidos por la organización.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, en sus distintos soportes (servidores, memorias locales, memorias externas, en la nube, entre otros), se verifican, comprobando que se han realizado, que los archivos se encuentran en su destino, siguiendo los procedimientos de seguridad especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia, actualizándola periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad establecido en la organización.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas a la organización, se facilita, comprobando el cumplimiento los requisitos de acceso a la información.

PROYECTO

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

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo los datos obtenidos a través de formularios, tablas u otras prestaciones y aplicando las normas internas de la organización y la normativa sobre datos personales.

CR4.1 Los datos del Sistema de Gestión de Bases de Datos (SGBD) se ordenan, clasificándolos e indexándolos, en su caso, y aplicando uniformidad en la introducción de los registros para un rápido acceso a la información.

CR4.2 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles o creados con el asistente de la aplicación informática, insertándolos en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código de identificación.

CR4.3 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se ejecuta, aplicando las funciones del sistema de gestión de bases de datos, verificando que existe una copia de la base de datos previa.

CR4.4 Las copias de seguridad se verifican de manera periódica según lo establecido por la organización.

CR4.5 Las normas de seguridad estipuladas para la utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad y los accesos necesarios.

CR4.6 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos en la resolución de dudas o incidencias a nivel de usuario.

RP5: Buscar información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas, o la necesidad de la actividad, aplicando la normativa aplicable de datos personales y confidencialidad y seguridad de la información.

CR5.1 Las consultas en las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles (opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, entre otras), según las necesidades de la actividad.

CR5.2 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del sistema de gestión de bases de datos.

CR5.3 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el sistema de gestión de bases de datos se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.

CR5.4 Los documentos o informes generados se comprueban, verificando la inexistencia de errores y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.

PROYECTO

CR5.5 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que se han establecido los accesos y el nivel de seguridad.

CR5.6 Las copias de seguridad del sistema de gestión de bases de datos se comprueban en cuanto a su existencia, verificando que se han ejecutado, con la regularidad establecida por la organización tanto en el servidor local como en la nube, si procede, para garantizar que los datos contenidos están actualizados para su acceso en remoto al sistema.

CR5.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos a nivel de usuario en la resolución de dudas o incidencias.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). Redes informáticas (Internet, intranet). Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema gestor de bases de datos, bases de datos, entre otras. Material de oficina. Formularios (solicitud de información, listados, impresos, entre otros).

Productos y resultados:

Comprobación de la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina. Organización de archivos y carpetas con procesos informatizados. Conservación de la documentación custodiada y tratada para su acceso. Información contenida en las bases de datos actualizada. Búsqueda y recuperación de información en las bases de datos.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Directrices, manual de la organización, normativa de la organización, manual del archivo, sistemas de clasificación y codificación de la información. Manuales operativos, manuales de emisión de documentos entre otros. Normativa referente a derechos de autor y acceso a la información, seguridad electrónica, administración electrónica, conservación de documentos 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 la red. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: UC9998_2

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

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

PROYECTO

la transmisión de la misma.

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, respectivamente.

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

PROYECTO

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos

PROYECTO

electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las

PROYECTO

utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de

PROYECTO

seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección- y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de “software” ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -

PROYECTO

www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

PROYECTO

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas “software”, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los “clip” de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los “clip” por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas

PROYECTO

telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

Nivel: 2

Código: MF0975_2

Asociado a la UC: Gestionar la recepción de visitas y las comunicaciones

Duración: 120 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar la imagen corporativa de la organización (empresas, ONGs, Administración Pública, entre otras) en los procesos de comunicación internos y externos, observando la estructura funcional de la misma y distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

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

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

CE1.3 Reconocer las características de la comunicación, atendiendo a los distintos tipos de canales y los elementos que intervienen en ella.

CE1.4 Describir los procedimientos de comunicación y la imagen corporativa de la organización, reconociendo la estructura y contenidos de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

PROYECTO

CE1.5 Identificar roles en grupos de trabajo determinados, especificando las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE1.6 En un supuesto práctico de comunicación, en la que se aporta un dosier con las características de la estructura organizativa de una organización:

- Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa, identificando los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos.

- Designar el destinatario y el canal de comunicación, atendiendo a los flujos de la información determinados en el dosier.

- Justificar la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica, entre otros, de la organización.

CE1.7 En un supuesto práctico sobre la comunicación en los grupos de trabajo, en los que se proponen ideas, situaciones o instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas y rol-playing:

- Elaborar el mensaje verbal, aplicando criterios de concreción y precisión.

- Especificar las posibles dificultades en su transmisión, atendiendo a las barreras de la comunicación.

- Determinar la mejor forma de presentar el mensaje, aplicando criterios de construcción formal y de contenido de la comunicación.

- Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo.

- Presentar el mensaje verbal elaborado, utilizando el lenguaje no verbal más de comunicación.

C2: Aplicar técnicas de comunicación oral, presencial, telefónica o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones (empresas, ONGs, Administraciones Públicas, entre otras) e interlocutores.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual, atendiendo a su uso en una organización para transmitir la información oral.

CE2.2 Explicar los parámetros de calidad de servicio, identificando los procedimientos de comunicación (escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, entre otros).

CE2.3 Describir situaciones comunicativas con interlocutores de otros territorios, diferenciando las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas.

CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.

CE2.5 Manejar equipos de telefonía, diferenciando los tipos de equipos (fijo, móvil, centralita, extensiones, entre otros) y aplicando normas de uso (tiempos de espera, información básica al

PROYECTO

descolgar, traspaso de llamada, entre otras), con el fin de que la imagen de la organización sea identificada.

CE2.6 En un supuesto práctico de simulación de una situación de comunicación, o exposición de un tema concreto, en el que se cuenta con la información del interlocutor y el contexto comunicativo:

- Identificar a los interlocutores, aplicando las normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.

- Ajustar el léxico y expresiones utilizadas, atendiendo al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas (diversidad de edad, diversidad de capacidades sensoriales y/o psíquicas, entre otras).

- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.

- Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.7 En un supuesto práctico de simulación de una conversación telefónica o telemática, de atención al cliente o telemarketing:

- Identificar a los interlocutores, observando las debidas normas de protocolo.

- Reconocer la situación comunicativa, adaptando su actitud y conversación.

- Ejecutar la situación comunicativa con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

C3: Aplicar procesos de recepción, acogida y registro de visitas en organizaciones (empresas, ONGs, Administraciones Públicas, entre otras), desarrollando las habilidades de comunicación adaptadas en cada una de las fases.

CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización, determinando la importancia de su función.

CE3.2 Definir el proceso de recepción de visitas, identificando las fases del mismo (acogida, identificación, registro, gestión y despedida) y su aplicación en función de que sean físicas o telemáticas.

CE3.3 Establecer la disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de las organizaciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de simulación de una situación de recepción y atención a visitas y público en general, en la que se ofrecen las características de la organización, la actividad que desarrolla y la información que facilite la situación de recepción:

- Relacionar los materiales auxiliares del puesto de recepción, indicando su disposición en el espacio de acogida.

PROYECTO

- Desarrollar la acogida de la clientela o público en general, aplicando las técnicas de expresión corporal.

- Identificar con precisión al visitante, registrando la información solicitada y el objeto de la visita.

- Distinguir los errores cometidos, proponiendo las acciones correctivas necesarias.

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

CE4.1 Identificar los soportes de la información, relacionando los elementos de elaboración y transmisión de los documentos (tipo de papel, sobres, entre otros) y los canales de transmisión (correo electrónico, fax, mensajes cortos, mensajería instantánea, redes sociales, chat, entre otros).

CE4.2 Describir los soportes de documentación e información, en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.

CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones, en formato papel o digital, (solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, entre otros), atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE4.4 Describir los procesos de elaboración de la información y la documentación, identificando las herramientas de búsqueda de información (sitios web, navegadores, bases de datos).

CE4.5 En un supuesto práctico de redacción de documentación, a partir de un caso en el que se aportan las características de la organización y la información y el objetivo de cada documento:

- Redactar informes, cartas (oficiales, comerciales, entre otras), escritos profesionales y documentos tipo en organizaciones e instituciones privadas y públicas, utilizando tipos de expresiones, vocabulario y redacción acordes al tipo de mensaje y a sus destinatarios y presentados en el formato correcto.

CE4.6 Identificar los elementos de información sensible, atendiendo a la normativa sobre datos personales y conservación de documentos aplicable a las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.7 En un supuesto práctico de comunicaciones escritas, en el que se aporta la información y características de una organización, el objetivo de los escritos a desarrollar, manejando aplicaciones ofimáticas y herramientas informáticas y telemáticas:

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.

- Redactar el documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias.

- Redactar el documento, adaptando al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.

- Obtener de Internet impresos y formularios de determinadas comunicaciones (solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, entre otros), cumplimentándolos e imprimiéndolos.

- Utilizar las aplicaciones informáticas, con agilidad y destreza en su elaboración.

PROYECTO

C5: Aplicar técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información, relacionando los objetivos que se persiguen.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información, aplicándolas en una organización (empresas, ONGs, Administración Pública, entre otras).

CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución en las organizaciones, describiendo los tipos de correspondencia y paquetería y su tratamiento.

CE5.4 Identificar los datos e información sensible, relacionándolos en la normativa sobre datos personales y conservación de documentos.

CE5.5 En un supuesto práctico de comunicación a través de medios telemáticos e informáticos, en el que se facilita un entorno con aplicaciones de comunicación y una serie de cuestiones, documentos e informaciones facilitadas por la clientela:

- Manejar las aplicaciones del correo electrónico, permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.

- Navegar por los foros, chats, áreas de FAQ, intranet, web corporativa, redes sociales o herramientas similares, registrando la información contenida en ellos para facilitar su consulta.

CE5.6 En un supuesto práctico de simulación de registro y distribución de documentos, en el que se facilita la información y características de la organización y un dosier de documentos y formularios:

- Determinar el procedimiento de registro y distribución, apropiados al tipo de organización y el tipo de documentos.

- Determinar los tipos de correspondencia, apropiados al tipo de información y documentación.

- Manejar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, chats, áreas de FAQ, ejecutando el registro y distribución de los mensajes o información de los mismos.

- Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación, relacionándola con la normativa sobre datos personales.

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

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

Otras capacidades:

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

PROYECTO

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Procesos de comunicación en las organizaciones y la comunicación interpersonal en organizaciones

Identificación de la empresa y tipología según su actividad, tamaño, constitución legal.

Estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal.

Dependencia funcional y estructura departamental en la empresa: el organigrama de la empresa. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.

Aplicación de técnicas de trabajo en grupo.

Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.

Aplicación normativa a la transmisión y comunicación de información y documentación: legislación de protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

La comunicación oral: normas de información y atención oral, internas y externas en la empresa. Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.

La imagen personal en los procesos de comunicación. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor.

La comunicación no verbal.

Criterios de empatía y de asertividad.

2. Recepción al visitante interno o externo en organizaciones

Funciones de las relaciones públicas en la organización.

Aplicación de la empatía e identificación.

Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.

Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida.

PROYECTO

Aplicación de la escucha activa en los procesos de atención al visitante.

La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.

Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

3. Comunicación telefónica en organizaciones

Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.

La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.

La comunicación comercial en la comunicación telefónica.

La comunicación en las redes: intranet e Internet.

Medios y equipos de telefonía: tipos y usos más habituales en las comunicaciones orales.

Manejo de centralitas telefónicas.

4. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas u oficiales y el registro y distribución de la información y documentación

Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes en la empresa, internos y externos.

Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa y en instituciones y Administraciones Públicas.

Abreviaturas comerciales y oficiales. Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.

Técnicas de comunicación escrita: documentos, mensajes por correo electrónico o correo postal. Medios y equipos ofimáticos y telemáticos: Utilización con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.

Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales.

Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

Tramitación de correo electrónico.

Distribución de la información en foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares.

Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.

Procedimiento de actuación en las Administraciones Públicas.

Aspectos básicos del Procedimiento Administrativo Común.

Registro Público.

PROYECTO

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de recepción de visitas y comunicaciones, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS OPERACIONES COMERCIALES

Nivel: 2

Código: MF0976_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Definir un departamento comercial, facturación y/o atención al cliente, describiendo sus funciones e identificando los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

CE1.2 Distinguir los canales de comunicación comerciales (catálogos comerciales, páginas web, mensajería directa, correo electrónico, entre otros), explicando sus características y ventajas e inconvenientes de utilización.

PROYECTO

CE1.3 Relacionar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente, identificando los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.

CE1.4 Distinguir los tipos de motivaciones de la clientela ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios, diferenciando las condiciones de venta que corresponden a cada clientela según su clasificación o segmento de mercado.

CE1.5 En un supuesto práctico de comunicación comercial, a partir de una situación real en la que se aporta información y datos de la comercialización:

- Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto (teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal o electrónico, entre otros).

- Demostrar interés y preocupación, atendiendo satisfactoriamente las necesidades de la clientela y expresando cortesía, respeto y discreción en el trato con la clientela.

- Determinar el soporte de comunicación (bases de datos internas, páginas web, entre otras) más apropiado para obtener la información requerida.

- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.

CE1.6 En un supuesto práctico de entrevista con la clientela, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de la información y datos de la situación comercial:

- Redactar las preguntas oportunas, identificando la tipología de la clientela y sus necesidades de compra, utilizando en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de la clientela.

- Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto o servicio, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades de la clientela.

- Detectar oportunidades de negocio, analizando las aportaciones realizadas por la clientela en el proceso comunicativo.

C2: Confeccionar documentos de operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, efectuando los cálculos de la operación y aplicando la normativa mercantil y fiscal.

CE2.1 Distinguir los documentos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir y el momento en el que deben generarse dentro del proceso comercial.

CE2.2 Precisar las características de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.

CE2.3 Relacionar el proceso documental de la comercialización, definiendo los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto o servicio, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones, entre otros.

PROYECTO

CE2.4 En un supuesto práctico de facturación, a partir de una situación comercial en la que se aportan los datos e información de comercialización:

- Calcular el precio de venta, identificando los distintos métodos de cálculo de precio.

- Calcular el precio final de venta, aplicando los márgenes proporcionados.

- Aplicar promociones, valorando la incidencia en el precio final.

CE2.5 En un supuesto práctico de compra o venta, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas:

- Elaborar los presupuestos y los albaranes, incorporando cada uno de los parámetros necesarios (cantidades, conceptos, importes, entre otros).

- Calcular el importe total del precio unitario de compra o venta, consultando lo valores actualizados.

- Calcular el importe total de la compra o venta de diferentes productos y servicios, revisando los datos (precios, cantidades, condiciones, entre otros) del pedido o presupuesto previo.

- Elaborar las facturas, aplicando descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido, entre otros.

C3: Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

CE3.1 Relacionar los tipos de existencias en empresas de producción, comerciales y/o de servicios, distinguiendo las formas de cómputo y medida unitaria de las existencias.

CE3.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases, en función de las materias primas y los productos.

CE3.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

CE3.4 Describir los métodos de control de existencias, explicando sus características.

CE3.5 Describir los métodos del control de existencias vinculados a la prestación de servicios, explicando sus características.

CE3.6 En un supuesto de práctico de control de existencias, a partir de un inventario con información y datos de productos y servicios:

- Aplicar el método de control de existencias, identificando el indicado según el tipo de producto o servicio.

- Calcular el importe del saldo de existencias, atendiendo a los criterios de coste del producto o servicio, IVA, márgenes comerciales, entre otros.

- Interpretar los inventarios periódicos, haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.

PROYECTO

CE3.7 En un supuesto práctico de prestación de servicios, a partir de un inventario y la información y datos sobre la utilización de espacios y recursos para la realización de ese servicio:

- Comprobar el estado de los recursos disponibles, determinando su adecuación para la prestación del servicio.

- Identificar las posibles incidencias detectadas, informando o resolviendo las incidencias según corresponda.

- Registrar las incidencias ocasionadas, comunicándolas al resto de departamentos dentro de la organización.

- Comunicar a la clientela la incidencia en la prestación del servicio, ofreciendo las alternativas posibles.

C4: Manejar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación de las operaciones de compraventa.

CE4.1 Identificar las funciones y los procedimientos de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE4.2 Justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE4.3 En un supuesto práctico de compraventa en el que se proponen una serie de operaciones, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:

- Definir los archivos de parámetros (tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, entre otros), atendiendo al tipo de producto o servicio.

- Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientela, proveedores y productos o servicios, aplicando la secuenciación propuesta.

- Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación.

- Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientela.

- Obtener los documentos mercantiles, atendiendo a los formatos definidos en el supuesto.

CE4.4 Identificar las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.

CE4.5 En un supuesto práctico de información de ventas, mediante la utilización de una aplicación informática de gestión comercial o gestión de clientela:

- Introducir los datos incluidos en la información proporcionada, identificando a la clientela, productos o servicios, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.

- Manejar las funciones, procedimientos y utilidades de la aplicación con precisión, registrando o actualizando los datos proporcionados de clientela o vendedores.

PROYECTO

- Obtener formularios, a partir de los parámetros ofrecidos en el supuesto relacionados con información de la clientela.

- Obtener los informes de venta, aplicando los formatos, plazos, y parámetros requeridos.

- Ejecutar las copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática, aplicando las condiciones ofrecidas en el supuesto.

CE4.6 En un supuesto práctico de gestión de existencias, en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:

- Definir los archivos de parámetro (criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, entre otros), atendiendo al tipo de producto o servicio.

- Registrar los movimientos de existencias, identificando los datos necesarios y las condiciones estipuladas en el supuesto.

- Obtener el inventario de existencias, aplicando el formato, los datos y características exigidas en el supuesto.

- Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados, atendiendo a las funciones existentes en la aplicación informática.

C5: Efectuar procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de la clientela en los servicios postventa, manejando las aplicaciones informáticas.

CE5.1 Distinguir las fases de un proceso postventa, describiendo sus características.

CE5.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa, aplicando el procedimiento a sus características.

CE5.3 Analizar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.

CE5.4 Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio postventa, relacionándolos con los productos y servicios a los que se aplican.

CE5.5 Describir las técnicas e instrumentos de fidelización de la clientela, explicando el procedimiento y características de cada uno de ellos.

CE5.6 En un supuesto de fidelización de la clientela, a partir de una situación real en la que se aportan la información y los datos de comercialización:

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

CE5.7 Explicar el procedimiento de reclamación, diferenciando los tipos de reclamación (sugerencia,

PROYECTO

reclamación interna, oficial, entre otra), describiendo el proceso que debe seguir, identificando la documentación utilizada para recoger dicha reclamación y la información que debe contener.

CE5.8 En un supuesto práctico sobre reclamaciones, a partir de una situación en contexto real de atención y gestión de una reclamación, en el que se aporta la información y datos de comercialización:

- Escuchar atentamente la queja o reclamación de la clientela supuesto, registrando los datos necesarios para gestionar la reclamación.

- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación, identificando las características del producto o servicio afectado.

- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución, derivando la reclamación al departamento o encargado correspondiente.

- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

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

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

Otras capacidades:

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

El departamento comercial.

Las necesidades y los gustos de la clientela.

Identificación de necesidades según las conductas.

PROYECTO

Perfil psicológico de la clientela.

Relación con la clientela a través de Internet: introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con la clientela o CRM.

Criterios de calidad en la atención al cliente.

2. Comunicación comercial en los procesos de venta

El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta.

Identificación de la comunicación en la venta: fases y problemas.

Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.

La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.

3. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

Normativa mercantil en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

Normativa fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

Normativa del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.

Cálculo del IVA.

Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

4. Procedimientos administrativos de compraventa y prestación de servicios

Selección de proveedores: criterios de selección.

Cálculo comercial en las operaciones de compraventa: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.

Realización de pedidos: el pedido y sus formas.

Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: presupuesto, propuesta de pedido, albaranes o notas de entrega, facturas, carta-porte.

5. Gestión de stocks e inventarios

Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.

Sistemas de almacenaje.

El embalaje, envasado y etiquetado.

PROYECTO

Análisis de la rotación y ubicación de existencias.

Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático.

Elaboración de inventarios.

Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.

Control de calidad.

6. Tramitación administrativa de las operaciones de compraventa, del servicio de postventa y de reclamaciones a través de aplicaciones informáticas de gestión

Utilización de aplicaciones de gestión de relación con la clientela (CRM): actualización de ficheros de la clientela, proveedores, productos, servicios, agentes de venta, entre otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.

Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Digitalización de la documentación de compraventa para su registro.

Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

Seguimiento comercial.

Gestión del seguimiento de la clientela: procedimientos postventa, instrumentos y trámites.

Instrumentos de fidelización.

Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características.

Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.

Configuración documental de la reclamación.

Utilización de las herramientas de gestión de relación con la clientela (CRM) en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas comerciales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GRABACIÓN DE DATOS

Nivel: 1

Código: MF0973_1

Asociado a la UC: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de ordenación de elementos materiales y espacios de trabajo, considerando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.1 Identificar factores de optimización de recursos (planificación del tiempo, organización, limpieza, entre otros), aplicándolos al puesto de trabajo de tipo administrativo.

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

CE1.3 Identificar criterios para la organización de los recursos, precisando los elementos, herramientas y espacios que intervienen en la grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.4 Describir las posiciones que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad, salud, higiene postural y ergonomía.

CE1.5 En un supuesto práctico de simulación de la actividad de grabación de datos, en el que se aporta documentación, información y manual de procedimiento:

- Programar las actividades para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.

PROYECTO

- Precisar el orden en el que se disponen los documentos a grabar, verificando que son los que se solicitan en el supuesto.

- Identificar los indicadores en materia de ergonomía ambiental del puesto de trabajo, relacionando las incidencias para mitigar los riesgos en la grabación de datos.

- Enumerar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición en la grabación de datos, relacionando las mejoras personales en relación a su posición en el puesto.

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

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

CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos, identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.

CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, asociándolos con su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.

CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos, identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de las labores de grabación de datos, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos, instrucciones y pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido de las instrucciones de trabajo, asociándolos con la planificación del tiempo de ejecución.

- Identificar las actividades de grabación, relacionándolas con los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.

- Identificar las pautas de coordinación definidas, distinguiendo las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.

- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo, asociándolo con las actividades de grabación.

- Describir los criterios de calidad, reconociendo los que han de guiar la propia actuación profesional.

- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación, proponiendo mejoras en la actuación.

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

PROYECTO

CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido y en un teclado numérico, precisando las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE3.2 Definir el funcionamiento de las teclas auxiliares (mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores, entre otras), identificándolas en el teclado.

CE3.3 Describir la colocación ante el teclado extendido y el teclado numérico (posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos), asociándolos a los indicadores de ergonomía.

CE3.4 Transcribir textos complejos propuestos (fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros), notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones, tablas de datos numéricos y cantidades u otros soportes, aplicando las técnicas de mecanografía al tacto con rapidez, precisión y manejo del teclado extendido y numérico.

CE3.5 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción para la grabación de dictados, describiendo el procedimiento de grabación.

CE3.6 En un supuesto práctico de mecanografía, en el que se aporta el documento a copiar y las instrucciones a seguir en el dictado y los equipos (teclado extendido, teclado numérico, entre otros) y aplicaciones informáticas para su desarrollo:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y a la velocidad de las pulsaciones tanto en el teclado extendido como en el teclado numérico.

- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado y las teclas auxiliares, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y la velocidad de las pulsaciones.

- Grabar dictados con precisión, controlando la velocidad de las pulsaciones.

- Transcribir tablas de datos numéricos (cantidades, moneda, fechas, entre otras) con rapidez y precisión, manejando el teclado numérico y las opciones de tabulado.

- Establecer una velocidad continua de entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto, detectando un nivel de error máximo del cinco por ciento.

- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), asociándola con la adquisición del nivel de velocidad y la prevención sobre riesgos laborales.

C4: Corregir errores detectados en la grabación de datos, resaltándolos y cambiándolos mediante el cotejo de documentos, el uso de reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad, aplicando las funciones de corrección de las aplicaciones informáticas específicas y procediendo al archivo o expurgo de los originales.

CE4.1 Describir las actividades a desarrollar para la verificación de datos, explicando la secuencia lógica de las operaciones.

CE4.2 Identificar los elementos y recursos de la localización y modificación de errores mecanográficos, identificando las funciones del "software" y las herramientas para la corrección de errores

PROYECTO

mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE4.3 Identificar los medios, procedimientos y criterios de registro de la documentación a grabar, relacionándolos con los medios de verificación.

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el cotejo y la verificación de los documentos originados de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Comprobar la reproducción del documento, cotejándolo con el original escrito o volcado de voz.

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

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

- Registrar el documento, una vez corregido, empleando de los medios informáticos o documentales.

- Explicar el concepto de calidad, describiendo las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, así como de la confidencialidad de los datos, evaluando su repercusión en el logro de los objetivos propios, personales y de la imagen de la organización.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el tratamiento de los documentos (gráficos, sonoros, textos, entre otros) originales soporte de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Archivar los documentos físicos originen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos, en función del tipo de documento.

- Seleccionar el tratamiento a seguir con cada documento, una vez grabado, en función del soporte del mismo, el contenido y la utilidad.

- Reconocer los equipamientos para la destrucción de documentos, en función del tipo y de la información que contienen y manteniendo los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.

- Identificar los criterios de reciclaje, en función de los residuos producidos de la destrucción de documentos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

PROYECTO

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: prevención de vicios posturales y tensiones.

Posición de los brazos, muñecas y manos.

Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

2. Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.

Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados de terminales informáticos y corrección y aseguramiento de resultados

PROYECTO

Técnica mecanográfica: colocación de los dedos.

Filas superior, inferior y dominante.

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido, composición y estructura del teclado numérico.

Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.

Combinación de teclas en la edición de textos.

Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

Transcripción de tablas de datos.

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas.

Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación.

Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

Tratamiento de los originales y del resultado de la grabación de datos.

Reciclaje de residuos originados en la grabación de datos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS

Nivel: 2

Código: MF0978_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir los componentes del equipamiento del sistema de archivos (equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos de archivo e información, entre otros), en relación al soporte documental y la información que contienen.

CE1.1 Reconocer los elementos ("hardware" y "software") de un sistema en red, identificando sus características, funciones y asistentes de instalación.

CE1.2 Explicar el sistema en red, describiendo los procedimientos generales de operación.

CE1.3 En un supuesto práctico sobre un sistema de red, a partir de una situación real en la que se aportan instrucciones, datos y características del sistema:

- Ejecutar directamente sobre el sistema funciones de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes, consultando los manuales de ayuda y las indicaciones del "software".

- Aplicar el funcionamiento de los comandos de la operación en red, relacionándolo con su función.

CE1.4 En un supuesto práctico sobre la comprobación de la funcionalidad del equipo, en el que se aportan una serie de instrucciones sobre las características del equipo y del "software" instalado:

- Realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, comprobando las conexiones de

PROYECTO

los puertos de comunicación.

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

- Ejecutar un examen del sistema del equipo, identificando las funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.

- Examinar el sistema de almacenamiento de información, identificando los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.

- Elaborar un esquema basado en la seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.

- Ejecutar los comandos de la operación en red, identificando su función.

- Distinguir las variables de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración como su función y contenido.

C2: Emplear prestaciones de sistemas operativos y de archivo de uso en un ámbito organizacional, creando una estructura de archivo organizada y útil para los objetivos planteados, manteniendo dicha estructura y consiguiéndose su optimización.

CE2.1 Identificar las prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones.

CE2.2 Distinguir entre las herramientas de optimización del sistema, explicando sus funciones.

CE2.3 Diferenciar los soportes de registro y archivo informático en soporte físico (disco duro, discos extraíbles, memorias externas, entre otros) y virtual (en la nube), utilizándolos en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.

CE2.4 En un supuesto de organización de la información, a partir de un dosier de información y documentos, y unos parámetros de configuración del sistema:

- Manejar las funciones del sistema operativo, aplicando la configuración de las vistas de los objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.

- Crear archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas en el supuesto.

- Ejecutar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas, verificando la minimización del tiempo de ejecución.

- Formular el nombre para cada archivo o carpeta, aplicando las instrucciones que se aportan para nombrar o renombrar dichos archivos o carpetas.

- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso regular, según las indicaciones recibidas.

PROYECTO

- Ejecutar las copias de seguridad de las estructuras creadas, eligiendo la función del sistema para proceso de copia.

C3: Aplicar técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, facilitando el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel e informático.

CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información, explicando los objetivos que se persiguen.

CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro, relacionándolos con las características de la información a almacenar.

CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información, identificando su aplicación en una institución pública o privada.

CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental, explicando su aplicación en las organizaciones.

CE3.5 En un supuesto práctico de organización de información, a partir de un dosier con una simulación de documentos, e información a registrar y archivar:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo, en función del tipo de documentos.

- Determinar los soportes de archivo y registro, aplicando la codificación y clasificación de los documentos.

- Determinar procedimientos de consulta y conservación, en función del tipo de información y documentación.

- Establecer el periodo máximo de conservación hasta su expurgo, en función de la normativa aplicable en conservación de la documentación y la información aportada en el supuesto.

C4: Ejecutar procedimientos de gestión de la información, garantizando la integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y actualización de la información.

CE4.1 Identificar los aspectos de la normativa sobre datos personales y conservación de documentos, diferenciando los establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información, relacionándolos en función del tipo de información y documentación.

CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles, diferenciando su ejecución:

- En una aplicación.

- Desde el sistema operativo.

- Desde el "hardware".

CE4.4 Diferenciar los errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial,

PROYECTO

justificando la aplicación la normativa sobre datos personales.

CE4.5 En un supuesto práctico de acceso a la información, a partir de una situación real en el que se utiliza una aplicación informática:

- Efectuar copias de archivos, ejecutando la función correspondiente de la aplicación.

- Ejecutar el procedimiento de protección de acceso a la información, estableciendo contraseñas de archivos, atributos de acceso, protecciones de ficheros y directorios.

- Detectar los fallos y errores, proponiendo soluciones alternativas.

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

CE5.1 Reconocer las tablas y las relaciones entre ellas, asociando las mimas con los datos que las componen.

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

CE5.3 Reconocer los objetos que pueden integrar un informe, explicando su función y utilidad.

CE5.4 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de un dosier de información y usando las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Examinar las tablas existentes, identificando los campos en función de los datos aportados.

- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.

- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.

- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), incorporando la información importada a las tablas correspondientes.

- Exportar los datos existentes en las tablas o consultas, utilizando los asistentes disponibles y comprobando su disposición en el archivo creado.

- Seleccionar el tipo de consulta más adecuado, en función de la información requerida.

- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.

- Guardar las consultas en la base de datos, proporcionándoles un nombre y atendiendo a las indicaciones establecidas en el supuesto.

- Imprimir las consultas, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

PROYECTO

CE5.5 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de una solicitud de presentación de información en una base de datos aportada:

- Examinar los campos de tablas y/o consultas, verificando que contienen la información requerida.

- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.

- Almacenar los informes, enunciándolos con nombres identificables para su recuperación posterior.

- Presentar los informes o información requerida, en el plazo exigido y con las aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), combinando la información, o exportando los datos.

- Imprimir los informes, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD (Sistema de Gestión de Bases de Datos).

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

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

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Manejo equipos informáticos a nivel usuario aplicadas a operaciones administrativas de archivo

Mantenimiento operativo de elementos de "hardware": Unidad Central de Proceso, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, reconocimiento de conexiones.

Programas, aplicaciones y asistentes.

PROYECTO

Instalación y desinstalación de elementos de "software".

Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red: funciones básicas. Sistemas operativos en redes locales: configuraciones básicas de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.

Herramientas del sistema operativo para su optimización.

Aplicación de medidas de seguridad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewall, antispam, entre otros).

Aplicación de la normativa de seguridad y protección de datos personales, sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

2. Gestión de archivos en soporte papel e informáticos, públicos y privados

Aplicación de técnicas de archivo documental: sistemas de clasificación y ordenación. Procedimientos de archivo informático: elaboración de ficheros.

Gestión de disco y archivos, y su estructura, con sistemas operativos entornos de usuario, y en red. Procedimientos de búsqueda, consulta y recuperación de la información.

Copias de seguridad.

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Utilización de mobiliario, útiles y soportes de archivo convencional e informático.

Archivo público.

Procedimientos y normativa de protección de datos.

3. Gestión de información en sistemas gestores de bases de datos

Tipos y características de bases de datos.

Estructura, funciones y asistentes de una base de datos.

Organización de una base de datos.

Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.

Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos: filtros, consultas, asistentes para consultas, otras prestaciones.

Presentación de información en aplicaciones de bases de datos: informes, asistentes para informes. Interrelaciones con otras aplicaciones.

Aplicación de normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

PROYECTO

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas de archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: MF9998_2

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

PROYECTO

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.

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

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en lengua inglesa, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

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

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

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

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

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

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.

- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.

PROYECTO

- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.

- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.

-Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.

- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

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

CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario básico.

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

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

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

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.

- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.

- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.

- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

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

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

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

PROYECTO

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

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

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.

- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.

- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.

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

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.

- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.

- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.

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

- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

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

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún

PROYECTO

caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

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

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

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.

- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.

- Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.

- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

- Pedir disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos.

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

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

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

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

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos:

PROYECTO

1. Comprensión del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

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

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

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2. Elaboración del mensaje oral emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

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

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

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

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

3. Comprensión del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

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

PROYECTO

sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

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

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4. Producción del mensaje escrito emitido en lengua inglesa con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

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

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

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

PROYECTO

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

MÓDULO FORMATIVO 6: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

PROYECTO

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

PROYECTO

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

PROYECTO

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.

PROYECTO

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

PROYECTO

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

PROYECTO

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

PROYECTO

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

PROYECTO

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

PROYECTO

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

<u>Parámetros de contexto de la formación:</u>

PROYECTO

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO IX

Cualificación profesional: Actividades de gestión administrativa

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 2

Código: ADG308_2

Competencia general

Desarrollar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información en soporte papel o informático y cumpliendo la normativa aplicable en materia administrativa, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0976_2: Gestionar operaciones administrativas comerciales

UC0979_2: Gestionar operaciones administrativas de tesorería

PROYECTO

UC0980_2: Gestionar operaciones administrativas de recursos humanos

UC0981_2: Desarrollar registros contables

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos

UC0978_2: Gestionar operaciones administrativas de archivo

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de administración y gestión, dedicada al área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Auxiliares administrativos de contabilidad

Auxiliares administrativos de la Administración Pública

Auxiliares administrativos comerciales

Auxiliares administrativos de facturación

Auxiliares administrativos de cobros y pagos

Auxiliares administrativos de Recursos Humanos

Formación Asociada (810 horas)

Módulos Formativos

MF0976_2: Gestión administrativa de las operaciones comerciales (150 horas)

PROYECTO

MF0979_2: Gestión administrativa de tesorería (90 horas)

MF0980_2: Gestión administrativa de personal (90 horas)

MF0981_2: Registros contables (120 horas)

MF0973_1: Grabación de datos (120 horas)

MF0978_2: Gestión administrativa de archivos (60 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Nivel: 2

Código: UC0976_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Recoger los pedidos de productos y/o servicios a la clientela por los canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos y la normativa aplicable de datos personales e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada, manteniendo la confidencialidad y la discreción, bajo los criterios de asertividad, eficacia y amabilidad.

CR1.1 Los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, se aplican de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de clientela y canal utilizado (presencial, online, offline, entre otros).

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

CR1.3 La información comercial que se ha de facilitar a la clientela se obtiene, recurriendo a las fuentes de información disponibles (programas de gestión de clientela, bases de datos, web, archivos, entre otras), o a las personas designadas dentro de la organización.

CR1.4 Las respuestas y soluciones requeridas se proporcionan, empleando un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades de la clientela, registrando las peticiones de información y la respuesta ofrecida para resolver posibles reclamaciones.

CR1.5 Las preguntas en la comunicación con la clientela se formulan, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.

CR1.6 La información comercial y oportunidades de negocio se transmiten, a las personas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada, distinguiendo la información comercial interna y externa, aplicando la normativa de la organización sobre la privacidad y confidencialidad de la información comercial interna, asegurando que ésta no salga de la organización.

PROYECTO

CR1.7 La posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, se asesora a la clientela, empleando, si procede, las aplicaciones online/offline, informándole sobre aquellas promociones que puedan interesarle y del periodo de vigencia de las mismas.

RP2: Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para la gestión de las operaciones comerciales (compras, ventas, prestaciones de servicios, entre otras), de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos de gestión, aplicando la normativa sobre datos personales y tratamiento de la información.

CR2.1 Las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios se actualizan periódicamente en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial (CRM, "Custumer Relationship Management") disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.

CR2.2 Los ficheros de la clientela actuales y/o potenciales se actualizan, introduciendo los datos obtenidos en las acciones comerciales o facilitados por los miembros del equipo de ventas, y clasificando dichos datos en función de los segmentos o tipos de clientela de la empresa.

CR2.3 Los ficheros e información, en soporte papel o informático, (datos de identificación, operaciones, entre otros), de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en el proceso comercial se identifican, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.

CR2.4 La información de la situación del mercado (otras empresas del sector, productos de alta demanda, entre otras) facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de la clientela o por otros medios se registra, siguiendo los procedimientos de la organización sobre tratamiento de la información.

CR2.5 La información facilitada por la clientela para la gestión del pedido se registra, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.

CR2.6 Las estadísticas y cuadros periódicos de ventas se obtienen, empleando las aplicaciones informáticas disponibles, de acuerdo con los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos (productos, áreas geográficas, venta por clientela, entre otros).

CR2.7 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, y los demás elementos informáticos de recepción de pedidos (PDAs, Smartphone, entre otros) se verifican, en cuanto a su funcionamiento, periodicidad, actualización y ejecución, siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones instaladas, de acuerdo al nivel estipulado por la organización según la responsabilidad del puesto.

RP3: Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por la clientela, o dirigido al proveedor, empleando las aplicaciones informáticas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa aplicable sobre facturación y sobre datos personales, para la gestión del proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios.

CR3.1 El proveedor al que realizar el pedido se selecciona, según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros (precio, gastos de envío, tiempo de entrega, entre otros).

PROYECTO

CR3.2 Los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra, venta o prestación de servicios (presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte, entre otros) se seleccionan, consultando el archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.

CR3.3 Las especificaciones del pedido (tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, entre otros) se cumplimentan, siguiendo las pautas en cuanto a la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, aplicando la normativa mercantil sobre facturación, e identificando inequívocamente la información recibida de la clientela o remitida al proveedor.

CR3.4 La documentación cumplimentada se comprueba, cotejando que los datos (NIF, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, entre otros) corresponden con la información facilitada o disponible de la clientela o proveedor, y utilizando el modelo establecido por la organización y la imagen corporativa.

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

CR3.6 La documentación tramitada se comprueba, verificando que cumple con los requisitos formales establecidos por la normativa mercantil y los procedimientos internos de la organización sobre facturación.

CR3.7 Los datos utilizados y los documentos realizados manualmente o a través de aplicaciones informáticas se manejan, cumpliendo la normativa sobre datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

RP4: Tramitar la comunicación de las incidencias detectadas y/o localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios, aplicando los procedimientos internos de la organización para cumplir las exigencias de calidad en la gestión.

CR4.1 La documentación de las operaciones de compra, venta o prestación de servicios, no remitida o recibida en la fecha o forma establecida se reclama, utilizando los medios de comunicación para ponerse en contacto con la clientela o proveedores.

CR4.2 Las incidencias detectadas (pedidos incompletos, errores en cantidades, precios, direcciones, entre otros), se transmiten, de forma clara, concisa y con prontitud a la clientela, proveedor y/o al inmediato superior.

CR4.3 Los datos de las incidencias detectadas (departamento, clientela, proveedor, producto o pedidos afectados, entre otros) se registran, recogiendo las causas identificadas en partes de incidencias, en soporte papel o informático, para su transmisión a la instancia correspondiente.

CR4.4 Las incidencias detectadas se tramitan, resolviéndolas, o planteando alternativas de solución a la clientela y/o proveedor, manteniéndose la operación comercial y fidelizándose la relación con los mismos.

RP5: Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias, utilizando la aplicación informática y

PROYECTO

los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de stocks.

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

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

CR5.3 Los datos sobre el nivel de stocks, sus variaciones, u otros aspectos del mismo (roturas, perdidas, cambios, entre otros), solicitados por los departamentos, se entregan a través de informes, en los plazos establecidos.

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

RP6: Actualizar la información de las existencias de espacios y recursos disponibles y de los productos necesarios para la prestación de los servicios ofertados por la organización, utilizando la aplicación informática y los procedimientos internos de la organización, a fin de permitir la gestión de venta de servicios o la reserva de los mismos y evitar una rotura de suministro.

CR6.1 La disponibilidad y el estado de los espacios y recursos destinados a la prestación de servicios se comprueba a través de las aplicaciones de gestión y control de la organización, de acuerdo con los criterios de periodicidad establecidos, comunicándose, en su caso, las incidencias detectadas.

CR6.2 Las incidencias sobre el estado y disponibilidad de espacios y recursos disponibles para la prestación de servicios se registran, anulando su uso temporalmente en las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando la información de dichas incidencias al departamento o responsable correspondiente para su habilitación o retirada del inventario.

CR6.3 La disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se comprueba, consultando la información generada por los departamentos correspondientes, con la periodicidad fijada por la organización, con el fin de que no exista una rotura de suministro.

CR6.4 Las incidencias detectadas en cuanto a la disponibilidad y el estado de productos necesarios para la prestación de los servicios se registran, empleando las aplicaciones de gestión y control de la organización, trasladando dichas incidencias al departamento o responsable.

CR6.5 Las posibles soluciones ante la imposibilidad de la prestación de servicios derivada de la rotura de suministro o la falta de disponibilidad se comunican a la clientela, trasladándole las explicaciones pertinentes, ofreciendo alternativas y tramitando las posibles reclamaciones.

RP7: Efectuar los trámites administrativos vinculados con las acciones de fidelización y del servicio postventa, de acuerdo con las normas de confidencialidad y discreción y los criterios de calidad de servicio establecidos por la organización y la normativa aplicable sobre datos personales para facilitar la gestión y satisfacción de la clientela.

CR7.1 La información obtenida mediante los sistemas de postventa (encuestas, llamadas telefónicas,

PROYECTO

sugerencias, cuestaciones en redes sociales, entre otros) se registran, empleando el sistema informático disponible.

CR7.2 La documentación comercial y de posventa (formularios de venta, encuestas, reclamaciones, entre otras) recibidas se organiza, clasificándose de acuerdo con los criterios internos de la organización y archivándose para su recuperación y análisis por el personal del departamento correspondiente.

CR7.3 La información de los instrumentos de fidelización (asociaciones, tarjetas de puntos, tarjetas de clubes, bonificaciones, códigos de descuento, entre otros) se registra, de acuerdo con las instrucciones recibidas, transmitiéndose en los formatos requeridos a los responsables de su gestión.

CR7.4 Las reclamaciones efectuadas por la clientela se reciben, facilitando la información y documentación necesaria para su formalización, y resolviendo en su caso, y dentro de su competencia, las dudas planteadas, derivando aquellas para las que no tienen competencia al departamento correspondiente (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

CR7.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran en el sistema de información comercial, o programa de gestión de clientela (CRM) en su caso, archivándose según los criterios de la organización, y/o transmitiéndose, por los cauces establecidos, a los departamentos o responsables con capacidad de resolución en los plazos estipulados (atención al cliente, servicio postventa, atención de incidencias, entre otros).

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, intranet, herramientas de seguridad de Internet, sistemas de mensajería instantánea, redes sociales. Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o programas de gestión de la clientela (CRM), de almacén, de facturación, gestión de compras. Aplicativos informáticos de recepción de la información (tabletas, smartphone, PDAs, entre otros). Archivadores para documentos en soporte papel, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, burofax, impresoras, escáneres.

Productos y resultados:

Pedidos de la clientela recibidos por los canales disponibles en la organización. Registro de los datos para las operaciones de compra, venta y prestación de servicios en el sistema de información comercial. Formalización de la documentación correspondiente a pedidos. Tramitación de las incidencias localizadas en el proceso administrativo de compra, venta y prestación de servicios. Actualización de la información de las entradas y salidas de existencias. Actualización de la información de espacios, recursos y productos destinados a la prestación de servicios. Tramitación de gestiones vinculadas a las acciones de fidelización y del servicio postventa.

Información utilizada o generada:

PROYECTO

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa fiscal y mercantil. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la empresa. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimiento interno. Manual de imagen corporativa. Catálogos de productos, materiales y servicios. Muestrarios. Listado de precios y ofertas. Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, presupuestos, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago. Formularios de encuestas, quejas y sugerencias. Bases de datos de la clientela y proveedores. Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa. Modelos de partes de incidencias. Información de stock de existencias en almacén. Portales de la Administración Pública. Información publicada en la red (intranet o Internet). Revistas del sector. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Contenidos, foros y comentarios de la web corporativa. Redes sociales de la organización. Normativa sobre riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: UC0979_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, en soporte papel o informático, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando el contenido y autorización de las personas implicadas, según las instrucciones internas, para informar, al responsable, en caso de anomalías o rectificaciones.

CR1.2 Los documentos como cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales se cumplimentan, teniendo en cuenta tipología, para que la orden de pago o cobro recibida, quede asegurada.

CR1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta, uniéndolo al documento físico o digital que lo generó para que el procedimiento establecido por la organización quede cumplido.

CR1.4 Los documentos como talón, transferencia, entre otros se comprueban, cotejándolos con la documentación soporte de las transacciones como facturas, nóminas, entre otros, para que los cálculos de importes de cobro o pago queden verificados.

CR1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y/o pagos ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización, para cumplir con las obligaciones y plazos ante terceros.

CR2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se tramitan, cumpliendo con los requisitos exigidos por

PROYECTO

los receptores, para completar, en su caso, según tipología.

CR2.2 Las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social se presentan siguiendo los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente, para que la forma y plazo de la operación quede cumplida.

CR2.3 Los defectos o insuficiencias, en su caso, de las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social, se atienden, subsanado según forma y plazos establecidos por la normativa aplicable de la Administración Pública competente.

RP3: Efectuar pagos y cobros a través de caja y medios electrónicos o digitales, atendiendo a las directrices correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, con el fin de que las operaciones queden liquidadas.

CR3.1 La apertura de caja se efectúa, reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido de la organización para que la operación quede asegurada.

CR3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican con la documentación soporte de la operación, comprobando los datos e importes de los mismos con aplicaciones específicas, para garantizar el proceso según el manual de control interno.

CR3.3 Los documentos de pago recibidos se verifican, comprobando los datos e importes con la información soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona responsable u órgano establecido en el manual de procedimiento para que su liquidación quede garantizada.

CR3.4 Los pagos y cobros efectuados se registran en el libro auxiliar de caja, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organización o persona, entre otros con el fin de que los requerimientos exigidos por el manual de procedimiento de la organización queden satisfechos.

CR3.5 Las necesidades de efectivo se detectan, comunicándose en su caso a la persona responsable para que la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno de la organización, quede solucionada.

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización para comprobar el nivel de liquidez disponible y su correspondencia con las operaciones efectuadas.

CR4.1 El dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se recuenta, una vez cerrada la caja, siguiendo el procedimiento establecido por la organización para garantizar la seguridad y control.

CR4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se gestionan, remitiéndolos a la persona responsable para garantizar la trazabilidad en el proceso.

CR4.3 El resultado del arqueo se coteja, comparándolo con las anotaciones registradas en el libro

PROYECTO

mayor, para verificar su concordancia.

CR4.4 Las anomalías documentales, de cálculo, entre otras, detectadas se comunican a la persona responsable, indicando datos íntegros para que el proceso de control y verificación quede facilitado según el manual interno de la organización.

RP5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales que los generaron, informando de las incidencias observadas, según los procedimientos establecidos por la organización, con el fin de conciliar las diferencias.

CR5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se contrastan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales soporte de la operación para que la coincidencia quede garantizada.

CR5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos como importes, identificación, entre otros no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte de la operación, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias a la persona responsable para que la anomalía quede controlada.

CR5.3 La documentación soporte de la operación no registrada 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 para que la incidencia quede comunicada.

CR5.4 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida por la organización siguiendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos, 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 la clientela (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, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

Productos y resultados:

Documentos de cobro o pago cumplimentados. Presentación de documentos de cobros y/o pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general gestionados. Arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización efectuado. Movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron cotejados.

Información utilizada o generada:

Organigrama de la empresa. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información. Normativa

PROYECTO

aplicable mercantil y financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de la clientela y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos. Normativa aplicable de transacciones electrónicas de pagos y cobros. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 2

Código: UC0980_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Desarrollar actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos como selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos marcados.

CR1.1 La información de las bases de datos se actualiza en función de tipología: selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, clasificándola atendiendo a criterios previamente establecidos por la organización de forma que el filtrado de la información para su consulta posterior quede facilitado.

CR1.2 La información de interés general para los empleados en los canales internos como tablones de anuncios, mostradores, estanterías, portal del empleado, mensajería instantánea, entre otros, se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización para garantizar la comunicación.

CR1.3 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando la normativa de protección de datos personales, accesibilidad y de seguridad interna para que los estándares de calidad queden asegurados.

CR1.4 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente, de cada interesado, generando informes cuantitativos para asegurar que la información queda recogida en forma y plazo según los estándares de calidad de la organización.

CR1.5 La información del plan de carrera o sucesión se actualiza, registrando las acciones formativas que llevan a cabo los interesados, para garantizar que queda recogida según los estándares de calidad de la organización.

CR1.6 La documentación recopilada en las acciones formativas se adjuntan al expediente administrativo documental e informático, incorporando los informes cuantitativos de los participantes para que la información quede en tiempo y forma generada.

PROYECTO

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Preparar las infraestructuras y equipamiento físicos y digitales como salas, conexiones, equipos audiovisuales, soporte documental, entre otros, para la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión.

CR2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se efectúa mediante la disposición de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, difundiendo los anuncios internos para que los candidatos queden convocados.

CR2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas por la persona responsable al departamento implicado, a través de los medios documentales o digitales disponibles, para garantizar que el proceso quede controlado.

CR2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se efectúa siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos por la organización, para que las fechas, agenda, lugares y condiciones de ambas queden confirmadas.

CR2.4 Las acciones diarias se preparan, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades estimadas, para garantizar que la agenda según los estándares de calidad y seguridad queda cumplida.

RP3: Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal, aplicando criterios de confidencialidad y seguridad y utilizando las aplicaciones informáticas específicas, con el fin de que la información de los empleados, departamentos y organismos correspondientes, quede actualizada.

CR3.1 La documentación para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica en tiempo y forma, siguiendo los canales establecidos al efecto, para que la información quede recogida.

CR3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos en soporte documental e informático, manteniéndolo actualizado, para que cumpla los requisitos de la organización.

CR3.3 El formulario de alta y, en su caso, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, en el órgano competente, para que cumpla los parámetros fijados por la Administración.

CR3.4 El contrato de trabajo para el alta del nuevo empleado, y el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan utilizando los medios informáticos disponibles con el fin de que la información facilitada quede recogida.

CR3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la organización y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos, adjuntando copia al expediente y copia básica a los representantes legales en su caso para que la comunicación a los Servicios Públicos de Empleo quede cumplida en tiempo y forma establecidos.

CR3.6 Los informes de las valoraciones para prórrogas o renovaciones se elaboran, analizándolos por

PROYECTO

parte de la persona responsable, para que la situación laboral de los empleados quede estudiada y, en su caso, modificada.

CR3.7 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, siguiendo los procesos internos establecidos, para que el tiempo y forma de comunicación fijados queden cumplidos.

CR3.8 Los datos personales y profesionales de los empleados como domicilio, datos bancarios, entre otros, se registran, archivándolos en los expedientes para que la información quede actualizada.

RP4: Efectuar las operaciones y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal, utilizando aplicaciones informáticas específicas 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 retribuciones IRPF, cotizaciones según nivel retributivo, convenio colectivo, entre otros, se actualizan periódicamente, utilizando aplicaciones específicas, para que las instrucciones recibidas por la persona responsable queden cumplidas según la normativa aplicable laboral, fiscal y de la Seguridad Social.

CR4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales por matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación, entre otras, se registran una vez autorizadas, para que el trámite quede iniciado según los procedimientos y formas establecidos de la organización.

CR4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente y periodicidad establecida para que los procedimientos establecidos por la organización queden satisfechos.

CR4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, para el cálculo de los pagos, como horas, extras y festivos trabajados, ausencias y sus justificantes, retrasos, productividad, asistencia sanitaria, entre otros, entre otros, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por la persona responsable de la organización.

CR4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático, se envían a la entidad financiera colaboradora, utilizando los medios de comunicación fijados, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y autorización correspondiente, para que los estándares de calidad queden cumplidos.

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, utilizando soportes documentales e informáticos, en tiempo y forma para que el procedimiento establecido quede cumplido.

CR4.7 Los justificantes de las retribuciones y la información fiscal de los interesados se entrega, enviándosela en los formatos, tiempos y por los canales -físicos o electrónicos- establecidos por la organización para que el cumplimiento y las obligaciones fiscales queden atendidos.

RP5: Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de

PROYECTO

asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte a la persona responsable en la toma de decisiones 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, entre otros, se recopila utilizando los registros empleados de control, con la periodicidad establecida, para que quede recogida en la base de datos.

CR5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas específicas, elaborando los informes a partir de los datos procesados para que el expediente administrativo documental e informático de cada empleado quede actualizado.

CR5.3 Los informes elaborados se entregan a la persona responsable, con la frecuencia fijada por la organización, observando las medidas establecidas, para que los trámites de cambio de situación, en su caso, queden iniciados.

CR5.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando criterios de sostenibilidad para que los estándares de calidad queden asegurados.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, Apps y dispositivos móviles. Dispositivos de comunicación. Nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina. Programas de contabilidad. Plataformas digitales para videollamadas. Software de escritorio. Simuladores de gestión. Software en la nube. Programas informáticos de RRHH. Aplicaciones de gestión de personal.

Productos y resultados:

Actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos desarrolladas. Infraestructuras y equipamiento físicos y digitales preparadas. Documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal tramitada. operaciones y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal efectuadas.

Información utilizada o generada:

Convenios Colectivos. Normativa aplicable 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 la relación de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: DESARROLLAR REGISTROS CONTABLES

PROYECTO

Nivel: 2

Código: UC0981_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Preparar la documentación soporte de las transacciones económicas, manteniendo la seguridad y confidencialidad de la misma, y clasificándola según los procedimientos establecidos por la organización por tipología de operación, con objeto de permitir su registro contable.

CR1.1 La documentación soporte de las transacciones se solicita a las fuentes internas y externas generadoras de la misma como facturación, personal, compras, entre otras, previamente identificadas, para su registro contable.

CR1.2 La documentación soporte recibida se comprueba, determinando que contiene todos los requisitos de control interno establecidos como firmas, autorizaciones, entre otras, y requisitos fijados por la normativa aplicable fiscal como NIF, nombre fiscal, tipo impositivo, entre otras para asegurar su registro contable.

CR1.3 Los documentos soporte incompletos por falta de autorización, o de cualquier otro requisito establecido, se remiten a la persona responsable en el procedimiento interno para su subsanación.

CR1.4 La documentación recibida se clasifica, verificándola conforme a la tipología, para que los criterios de organización queden cumplidos.

RP2: Actualizar el plan de cuentas y de asientos predefinidos de la organización en la aplicación informática de contabilidad específica, según las instrucciones recibidas, con objeto de que se encuentre permanentemente operativa.

CR2.1 Las propuestas de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas derivadas del análisis de la documentación soporte como clientela, proveedores, entidades financieras y de créditos, deudores, acreedores no comerciales, entre otras, se gestionan, introduciendo los datos correspondientes para que la información quede actualizada.

CR2.2 Las propuestas de altas y bajas de códigos y de conceptos de los asientos predefinidos se presentan argumentándolas, para su revisión y autorización a la persona responsable, de acuerdo con las normas de procedimiento establecidas.

CR2.3 Las propuestas de altas y bajas autorizadas se gestionan, introduciendo o eliminando los códigos, denominaciones de cuentas, códigos de asientos y conceptos en la base de datos de la aplicación informática de contabilidad para que el registro contable permanezca actualizado.

CR2.4 Las contingencias surgidas en el uso de la aplicación informática se resuelven, apoyándose de la ayuda on-line o, en su caso, de los servicios de atención al cliente de la empresa elaboradora del programa.

RP3: Introducir los datos en los asientos contables predefinidos en la aplicación informática de acuerdo con la naturaleza económica de la operación, y el Plan General Contable (PGC) con objeto de registrar las transacciones previstas.

PROYECTO

CR3.1 El asiento predefinido que corresponde a cada tipo de operación se selecciona de acuerdo con la naturaleza económica del misma, introduciéndolo para que la transacción quede registrada.

CR3.2 La documentación soporte se comprueba con la introducida en el asiento predefinido, cotejándola, para que el asiento contable quede registrado con rigor.

CR3.3 La documentación soporte de los asientos predefinidos se archiva, utilizando soportes físicos o digitales, de acuerdo con las instrucciones recibidas o los procedimientos internos de la organización.

CR3.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP4: Introducir datos en los libros auxiliares del Impuesto del Valor Añadido (IVA) y de bienes de inversión, en soporte papel o digital, con objeto de efectuar la liquidación periódica de este tributo.

CR4.1 Los libros registros de IVA obligatorios se obtienen, partiendo de los datos previamente registrados en la aplicación de contabilidad, para la liquidación del impuesto.

CR4.2 Las declaraciones de IVA se obtienen, a través de la aplicación de contabilidad, comprobando que los datos volcados en la declaración coinciden con los registrados en la contabilidad, para que la liquidación periódica del impuesto quede garantizada.

CR4.3 Los descuadres detectados en las comprobaciones de las cuotas registradas se comunican a la persona responsable, utilizando los canales de comunicación establecidos para que el procedimiento interno de información quede asegurado.

CR4.4 La declaración de impuestos se presenta, utilizando la sede electrónica de la Administración Tributaria, con el fin de que el impuesto quede liquidado.

RP5: Controlar las partidas contables, verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte, con objeto de detectar posibles errores.

CR5.1 Los saldos de las cuentas deudoras o acreedoras con las entidades públicas se verifican con los modelos fiscales y laborales de la organización, notificándose a la persona responsable del departamento las no coincidencias para que el procedimiento establecido por la misma quede cumplido.

CR5.2 Los saldos contables de los préstamos y créditos se cotejan periódicamente con la documentación soporte remitida por las instituciones financieras, de acuerdo con el procedimiento establecido, notificando, en su caso, a la persona responsable del departamento la falta de coincidencia, con el fin de subsanarla.

CR5.3 Los saldos de la clientela y proveedores se comprueban, siguiendo las instrucciones recibidas de la persona responsable y el manual de procedimiento para detectar facturas sin cobrar o pendientes de recibir y solventar, en su caso la situación.

CR5.4 Los saldos de las cuentas de amortización acumulada de los elementos del inmovilizado se cotejan, con el plan de amortización establecido para cada uno de ellos, en función de su vida útil estimada, y siguiendo el método de amortización seleccionado.

PROYECTO

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos. Periféricos. Impresoras. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, fax, fotocopiadora, calculadora. Apps y dispositivos móviles. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de contabilidad. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático. Plataformas digitales para videollamadas. Software de escritorio. Software en la nube.

Productos y resultados:

Información soporte de las transacciones económicas preparada. Plan de cuentas y de asientos predefinidos de la organización actualizado. Datos en los asientos contables predefinidos introducidos. Datos en los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión introducidos. Partidas contables verificando la corrección de los registros con los datos de los documentos soporte controlados.

Información utilizada o generada:

Manual de procedimiento interno de la empresa. Normativa contable de aplicación en España. Cuadro de cuentas. Normativa aplicable del IVA. Libros contables, de IVA y de bienes de inversión. Fichas y formatos internos. Medios de pago. Procedimientos de uso de firma electrónica. Normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Nivel: 1

Código: UC0973_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR1.1 Las acciones diarias de grabación (previas, durante y posteriores) se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir, siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de los miembros del grupo de trabajo.

CR1.2 Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.

PROYECTO

CR1.3 El mantenimiento establecido y los ajustes asociados para el funcionamiento de los terminales informáticos se efectúan, en función de su área de responsabilidad y trabajo, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo y reciclando los residuos en contenedores de clasificación.

CR1.4 La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR1.5 Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización se colocan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos, situando los documentos a la izquierda o la derecha del monitor según el sentido en el que se realiza la lectura.

CR1.6 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las partes del asiento se adaptan, manteniendo la posición de trabajo de acuerdo con las normas ergonómicas, de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos e informando al responsable de las posibles deficiencias existentes en el puesto de trabajo.

CR1.7 El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.

CR1.8 Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización se proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

RP2: Grabar datos y textos, con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la grabación cumpliendo los tiempos de ejecución.

CR2.1 Los datos y textos a copiar se graban, aplicando los procedimientos y técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, consiguiendo una velocidad continua media en pulsaciones por minuto, un porcentaje de errores u otros niveles establecidos por la organización.

CR2.2 La lectura de los datos o textos a copiar se efectúa, simultaneando la escritura.

CR2.3 Los volcados de voz se graban, ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura.

CR2.4 Las tablas de datos se copian, siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.

CR2.5 Las acciones rutinarias identificadas en el teclado (teclas de función, combinación de teclas, entre otras) se ejecutan, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.

CR2.6 La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, aplicando las normas de higiene postural y ergonomía.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, siguiendo los procedimientos sobre protección de datos personales establecidos por la organización.

PROYECTO

RP3: Ejecutar la corrección de los datos y textos grabados, cotejándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante el uso del corrector ortográfico y/o mecanográfico, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

CR3.1 El trabajo de grabación de datos y textos se desarrolla, aplicando los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización.

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

CR3.3 Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos empleando criterios de eficiencia.

CR3.4 Los errores se identifican, cotejándolos con el documento original o copia del mismo mediante el uso de las herramientas de corrección de errores ortográficos y/o mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.

CR3.5 Los signos de puntuación se corrigen, comprobando la expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando dichos signos de puntuación.

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

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

RP4: Archivar los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos cuando así lo contemplen los procedimientos documentales de la organización.

CR4.1 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se archivan, catalogándolos, según el sistema de clasificación establecido en la organización y ubicándolos en el archivo para su posterior localización y consulta.

CR4.2 Los documentos físicos que han sido origen de la grabación de datos se digitalizan, cuando así se haya incluido en el procedimiento documental de la organización, denominándolos según la nomenclatura establecida y ubicándolos en el sistema de archivos para facilitar su localización y consulta.

CR4.3 Los documentos físicos, que previamente han sido digitalizados, se expurgan, a través de herramientas de destrucción, reciclando los residuos en contenedores de clasificación y aplicando las normas de protección de datos personales, de seguridad y confidencialidad de la información.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos. Archivadores

PROYECTO

convencionales, fotocopiadoras, fax, escáneres, soportes informáticos y convencionales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización.

Productos y resultados:

Actuación profesional organizada. Datos y textos grabados. Corrección de datos y textos grabados ejecutada. Archivo de los documentos físicos origen de la grabación de datos y/o textos.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Nivel: 2

Código: UC0978_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Comprobar la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina, de acuerdo con la periodicidad y con los procedimientos y normas establecidas por la organización sobre uso y mantenimiento de equipos, a fin de garantizar la recuperación, acceso y conservación de la documentación.

CR1.1 El funcionamiento de los equipos informáticos del sistema de archivos de gestión u oficina se comprueba, reconociendo su puesta en marcha y aplicando las normas internas y normativa aplicable sobre gestión documental, confidencialidad y datos personales.

CR1.2 Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, entre otras) se revisan, comprobando periódicamente los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.3 La conservación del mobiliario de archivo de oficina se comprueba, verificando su estado, funcionamiento, e identificando que cumplen las medidas de recuperación, seguridad y control ambiental de la documentación (luz, humedad, polvo y temperatura).

CR1.4 El estado e idoneidad de los elementos de archivo y contenedores de documentos, tales como etiquetas, archivadores, carpetas, separadores entre otros, se comprueban, identificando que se ajustan al manual de archivo y a las características de la documentación archivada.

PROYECTO

CR1.5 Los equipos ofimáticos se verifican en cuanto a su operatividad, sustituyendo los consumibles (papel, tóner o cartuchos de tinta, entre otros) y limpiando los terminales, siguiendo las normas internas y la normativa medioambiental (recogida separada de residuos, sostenibilidad, entre otros), trasladando las incidencias al soporte técnico interno o externo de la organización.

CR1.6 Las versiones de las aplicaciones informáticas se comprueban, garantizando que se mantienen actualizadas, verificándolas de manera periódica conforme a la configuración de las mismas establecidas por la organización, para que sean coherentes con las necesidades del hardware y garantizar la seguridad y la eficiencia, solicitando en su caso la actualización o su configuración a los responsables técnicos internos y externos.

CR1.7 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.8 Las medidas necesarias para asegurar la conservación e integridad de ficheros e información, en el puesto y en la red, se aplican de forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos sobre seguridad, y comprobando que están activadas las utilidades de protección y seguridad de ficheros.

RP2: Organizar los archivos o carpetas de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos por la organización sobre gestión de la información, utilizando las prestaciones del sistema operativo instalado, para facilitar la recuperación y acceso posterior con seguridad.

CR2.1 Los archivos que contienen la documentación se crean, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, suficientemente significativos.

CR2.2 Los archivos y la documentación se organizan de forma lógica y coherente, agrupándolos numérica, alfabética, cronológica y/o sistemáticamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.3 Los documentos de la misma naturaleza se separan mediante la utilización y/o creación de subcarpetas, para facilitar su recuperación y acceso.

CR2.4 Los sistemas de archivo informáticos ubicados en los soportes de almacenamiento de la información (discos, memorias internas y externas, en la nube, entre otros) se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR2.5 Los índices alfabético, sistemático o cronológico del archivo se actualizan a través de las herramientas disponibles según la estructura organizativa de los archivos o carpetas para su localización posterior.

CR2.6 La eliminación (expurgo) de los archivos o carpetas se ejecuta, verificando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando la normativa sobre medio ambiente y sobre datos personales y acceso a la información, verificando que los documentos se han digitalizado anteriormente, en el caso que proceda, y comprobando que dichos archivos y carpetas no contienen documentación de obligada conservación por su valor jurídico, fiscal o histórico.

PROYECTO

CR2.7 Las mejoras en la organización del sistema de archivos se proponen, de acuerdo con los criterios de mejora continua en su utilización.

CR2.8 Los manuales de uso o ayuda en soporte papel y/o informáticos (online, offline) se consultan a nivel usuario, ante dudas o problemas planteados en el uso del sistema operativo o sus herramientas.

RP3: Custodiar la documentación, en soporte papel e informático, facilitando el acceso y reproducción de la misma y aplicando los procedimientos internos y la normativa aplicable sobre conservación, seguridad y confidencialidad de la información y sobre datos personales, para facilitar su fiabilidad y autenticidad.

CR3.1 La documentación para archivar se reproduce, a través de los medios de reprografía, escáneres, cámaras digitales u otros dispositivos, en las cantidades y tiempo exigido, contrastándola con los originales.

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

CR3.3 El índice del archivo se consulta, a través de la herramienta informática establecida por la organización para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR3.4 Los documentos en soporte papel que ya han sido archivados en formato digital se destruyen, si procede, con los medios a su disposición, aplicando los criterios establecidos por la organización.

CR3.5 Las copias de seguridad de los archivos informáticos, en sus distintos soportes (servidores, memorias locales, memorias externas, en la nube, entre otros), se verifican, comprobando que se han realizado, que los archivos se encuentran en su destino, siguiendo los procedimientos de seguridad especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR3.6 La documentación se custodia, actualizándola periódicamente, con las condiciones físicas y nivel de seguridad establecido en la organización.

CR3.7 El acceso o consulta de la documentación a personas internas o externas a la organización, se facilita, comprobando el cumplimiento los requisitos de acceso a la información.

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

RP4: Mantener actualizada la información de las bases de datos disponibles en la organización, introduciendo los datos obtenidos a través de formularios, tablas u otras prestaciones y aplicando las normas internas de la organización y la normativa sobre datos personales.

CR4.1 Los datos del Sistema de Gestión de Bases de Datos (SGBD) se ordenan, clasificándolos e indexándolos, en su caso, y aplicando uniformidad en la introducción de los registros para un rápido acceso a la información.

CR4.2 La información, datos o archivos se introducen a través de los formularios o tablas disponibles o creados con el asistente de la aplicación informática, insertándolos en los campos correspondientes

PROYECTO

y asignando, en su caso, el código de identificación.

CR4.3 La actualización y eliminación de registros de las bases de datos se ejecuta, aplicando las funciones del sistema de gestión de bases de datos, verificando que existe una copia de la base de datos previa.

CR4.4 Las copias de seguridad se verifican de manera periódica según lo establecido por la organización.

CR4.5 Las normas de seguridad estipuladas para la utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que en cada caso se ha establecido el nivel de seguridad y los accesos necesarios.

CR4.6 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos en la resolución de dudas o incidencias a nivel de usuario.

RP5: Buscar información de las bases de datos de la organización a través de consultas, informes u otros objetos preestablecidos o personalizados, en función de las instrucciones recibidas, o la necesidad de la actividad, aplicando la normativa aplicable de datos personales y confidencialidad y seguridad de la información.

CR5.1 Las consultas en las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles (opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, entre otras), según las necesidades de la actividad.

CR5.2 Los resultados de las búsquedas se presentan de forma estructurada, idónea y con títulos representativos, en forma de informes, tablas u otros formatos, respetando el manual de estilo de la organización, en función del resultado buscado a partir del documento elaborado por el asistente del sistema de gestión de bases de datos.

CR5.3 La presentación de la información en informes predeterminados o disponibles en el sistema de gestión de bases de datos se genera a través de las funciones precisas, introduciendo, en su caso, los criterios de restricción de acuerdo con las instrucciones recibidas o las necesidades del informe.

CR5.4 Los documentos o informes generados se comprueban, verificando la inexistencia de errores y la exactitud de la información facilitada con la solicitada o requerida.

CR5.5 Las normas de seguridad establecidas para el acceso y utilización de las bases de datos se aplican, comprobándose que se han establecido los accesos y el nivel de seguridad.

CR5.6 Las copias de seguridad del sistema de gestión de bases de datos se comprueban en cuanto a su existencia, verificando que se han ejecutado, con la regularidad establecida por la organización tanto en el servidor local como en la nube, si procede, para garantizar que los datos contenidos están actualizados para su acceso en remoto al sistema.

CR5.7 La documentación técnica y los manuales de uso o ayuda (online, offline) se consultan, aplicando los procedimientos descritos a nivel de usuario en la resolución de dudas o incidencias.

Contexto profesional:

PROYECTO

Medios de producción:

Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, archivadores convencionales y soportes informáticos, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). Redes informáticas (Internet, intranet). Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: sistema operativo, sistema gestor de bases de datos, bases de datos, entre otras. Material de oficina. Formularios (solicitud de información, listados, impresos, entre otros).

Productos y resultados:

Comprobación de la operativa, idoneidad y estado del equipamiento del sistema de archivos de gestión u oficina. Organización de archivos y carpetas con procesos informatizados. Conservación de la documentación custodiada y tratada para su acceso. Información contenida en las bases de datos actualizada. Búsqueda y recuperación de información en las bases de datos.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Directrices, manual de la organización, normativa de la organización, manual del archivo, sistemas de clasificación y codificación de la información. Manuales operativos, manuales de emisión de documentos entre otros. Normativa referente a derechos de autor y acceso a la información, seguridad electrónica, administración electrónica, conservación de documentos 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 la red. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet- entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los

PROYECTO

criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos,

PROYECTO

acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales- utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

PROYECTO

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen a partir de los datos internos o externos siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información configurando aplicaciones de bases de datos reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección-, y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

PROYECTO

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona mediante el uso de software ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo

PROYECTO

eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes-, se mejora ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

PROYECTO

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los 'clip' de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

PROYECTO

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS OPERACIONES COMERCIALES

Nivel: 2

Código: MF0976_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Definir un departamento comercial, facturación y/o atención al cliente, describiendo sus funciones e identificando los procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

CE1.2 Distinguir los canales de comunicación comerciales (catálogos comerciales, páginas web, mensajería directa, correo electrónico, entre otros), explicando sus características y ventajas e inconvenientes de utilización.

CE1.3 Relacionar las fases de un proceso de venta y de atención al cliente, identificando los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación comercial con el cliente.

CE1.4 Distinguir los tipos de motivaciones a la clientela ante la compra de diferentes tipos de productos y/o servicios, diferenciando las condiciones de venta que corresponden a cada clientela según su clasificación o segmento de mercado.

CE1.5 En un supuesto práctico de comunicación comercial, a partir de una situación real en la que se aporta información y datos de la comercialización:

- Adaptar las técnicas de venta al medio de comunicación propuesto (teléfono, Internet, telefonía móvil, correo postal o electrónico, entre otros).

- Demostrar interés y preocupación, atendiendo satisfactoriamente las necesidades a la clientela y expresando cortesía, respeto y discreción en el trato con a la clientela.

- Determinar el soporte de comunicación (bases de datos internas, páginas web, entre otras) más apropiado para obtener la información requerida.

- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.

CE1.6 En un supuesto práctico de entrevista con la clientela, a través de un determinado canal de comercialización y a partir de la información y datos de la situación comercial:

- Redactar las preguntas oportunas, identificando la tipología del a clientela y sus necesidades de

PROYECTO

compra, utilizando en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de la clientela.

- Describir con claridad, de manera ordenada y precisa, las características del producto o servicio, destacando sus ventajas y adecuación a las necesidades de la clientela.

- Detectar oportunidades de negocio, analizando las aportaciones realizadas por la clientela en el proceso comunicativo.

C2: Confeccionar documentos de operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, efectuando los cálculos de la operación y aplicando la normativa mercantil y fiscal.

CE2.1 Distinguir los documentos de las operaciones de compraventa, precisando las funciones y requisitos formales que deben reunir y el momento en el que deben generarse dentro del proceso comercial.

CE2.2 Precisar las características de las normas mercantiles y fiscales aplicables en las operaciones de compra y venta.

CE2.3 Relacionar el proceso documental de la comercialización, definiendo los conceptos de interés comercial, descuento comercial, margen comercial, precio de coste del producto o servicio, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones, entre otros.

CE2.4 En un supuesto práctico de facturación, a partir de una situación comercial en la que se aportan los datos e información de comercialización:

- Calcular el precio de venta, identificando los distintos métodos de cálculo de precio.

- Calcular el precio final de venta, aplicando los márgenes proporcionados.

- Aplicar promociones, valorando la incidencia en el precio final.

CE2.5 En un supuesto práctico de compra o venta, en el que deben utilizarse las aplicaciones informáticas específicas o genéricas:

- Elaborar los presupuestos y los albaranes, incorporando cada uno de los parámetros necesarios (cantidades, conceptos, importes, entre otros).

- Calcular el importe total del precio unitario de compra o venta, consultando lo valores actualizados.

- Calcular el importe total de la compra o venta de diferentes productos y servicios, revisando los datos (precios, cantidades, condiciones, entre otros) del pedido o presupuesto previo.

- Elaborar las facturas, aplicando descuentos, el tipo de IVA y el sistema de pago o cobro establecido, entre otros.

C3: Aplicar métodos de control de existencias, teniendo en cuenta los sistemas de gestión de almacén y las tipologías de productos y/o servicios, en distintas actividades empresariales.

CE3.1 Relacionar los tipos de existencias en empresas de producción, comerciales y/o de servicios,

PROYECTO

distinguiendo las formas de cómputo y medida unitaria de las existencias.

CE3.2 Diferenciar los tipos de embalajes y envases, en función de las materias primas y los productos.

CE3.3 Describir los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

CE3.4 Describir los métodos de control de existencias, explicando sus características.

CE3.5 Describir los métodos del control de existencias vinculados a la prestación de servicios, explicando sus características.

CE3.6 En un supuesto de práctico de control de existencias, a partir de un inventario con información y datos de productos y servicios:

- Aplicar el método de control de existencias, identificando el indicado según el tipo de producto o servicio.

- Calcular el importe del saldo de existencias, atendiendo a los criterios de coste del producto o servicio, IVA, márgenes comerciales, entre otros.

- Interpretar los inventarios periódicos, haciéndolos corresponder con el nivel de existencias dado.

CE3.7 En un supuesto práctico de prestación de servicios, a partir de un inventario y la información y datos sobre la utilización de espacios y recursos para la realización de ese servicio:

- Comprobar el estado de los recursos disponibles, determinando su adecuación para la prestación del servicio.

- Identificar las posibles incidencias detectadas, informando o resolviendo las incidencias según corresponda.

- Registrar las incidencias ocasionadas, comunicándolas al resto de departamentos dentro de la organización.

- Comunicar a la clientela la incidencia en la prestación del servicio, ofreciendo las alternativas posibles.

C4: Manejar aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación, registrando la información y obteniendo la documentación de las operaciones de compraventa.

CE4.1 Identificar las funciones y los procedimientos de las aplicaciones, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE4.2 Justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE4.3 En un supuesto práctico de compraventa en el que se proponen una serie de operaciones, y utilizando aplicaciones informáticas de gestión comercial:

- Definir los archivos de parámetros (tipo de IVA, descuentos, bonificaciones, entre otros), atendiendo

PROYECTO

al tipo de producto o servicio.

- Registrar las altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientela, proveedores y productos o servicios, aplicando la secuenciación propuesta.

- Registrar las compras realizadas, actualizando el archivo de proveedores y digitalización de la documentación.

- Registrar la facturación de las ventas, actualizando el archivo de clientela.

- Obtener los documentos mercantiles, atendiendo a los formatos definidos en el supuesto.

CE4.4 Identificar las informaciones significativas de los informes de ventas, relacionando su contenido.

CE4.5 En un supuesto práctico de información de ventas, mediante la utilización de una aplicación informática de gestión comercial o gestión de clientela:

- Introducir los datos incluidos en la información proporcionada, identificando a la clientela, productos o servicios, distribuidores, agentes de venta, promociones u otros partícipes o elementos de la venta.

- Manejar las funciones, procedimientos y utilidades de la aplicación con precisión, registrando o actualizando los datos proporcionados de clientela o vendedores.

- Obtener formularios, a partir de los parámetros ofrecidos en el supuesto relacionados con información de la clientela.

- Obtener los informes de venta, aplicando los formatos, plazos, y parámetros requeridos.

- Ejecutar las copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática, aplicando las condiciones ofrecidas en el supuesto.

CE4.6 En un supuesto práctico de gestión de existencias, en el que se proponen operaciones de gestión de existencias y almacén, y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión comercial y/o almacén:

- Definir los archivos de parámetro (criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, entre otros), atendiendo al tipo de producto o servicio.

- Registrar los movimientos de existencias, identificando los datos necesarios y las condiciones estipuladas en el supuesto.

- Obtener el inventario de existencias, aplicando el formato, los datos y características exigidas en el supuesto.

- Aplicar las opciones de seguridad y confidencialidad de los datos registrados, atendiendo a las funciones existentes en la aplicación informática.

C5: Efectuar procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de la clientela en los servicios postventa, manejando las aplicaciones informáticas.

PROYECTO

CE5.1 Distinguir las fases de un proceso postventa, describiendo sus características.

CE5.2 Identificar los productos y/o servicios que precisan necesariamente de un seguimiento y servicio postventa, aplicando el procedimiento a sus características.

CE5.3 Analizar la importancia del servicio postventa en la gestión comercial de diferentes tipos de productos y/o servicios a través de supuestos prácticos o casos reales, describiendo las consecuencias de la inexistencia o mala utilización de dicho servicio.

CE5.4 Describir los métodos utilizados en el control de calidad del servicio postventa, relacionándolos con los productos y servicios a los que se aplican.

CE5.5 Describir las técnicas e instrumentos de fidelización de la clientela, explicando el procedimiento y características de cada uno de ellos.

CE5.6 En un supuesto de fidelización de la clientela, a partir de una situación real en la que se aportan la información y los datos de comercialización:

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

CE5.7 Explicar el procedimiento de reclamación, diferenciando los tipos de reclamación (sugerencia, reclamación interna, oficial, entre otra), describiendo el proceso que debe seguir, identificando la documentación utilizada para recoger dicha reclamación y la información que debe contener.

CE5.8 En un supuesto práctico sobre reclamaciones, a partir de una situación en contexto real de atención y gestión de una reclamación, en el que se aporta la información y datos de comercialización:

- Escuchar atentamente la queja o reclamación de la clientela supuesto, registrando los datos necesarios para gestionar la reclamación.

- Definir con precisión la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación, identificando las características del producto o servicio afectado.

- Delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución, derivando la reclamación al departamento o encargado correspondiente.

- Formalizar por escrito la reclamación, indicando la información necesaria que debe contener.

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

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

Otras capacidades:

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, y tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

PROYECTO

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Atención al cliente en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

El departamento comercial.

Las necesidades y los gustos de la clientela.

Identificación de necesidades según las conductas.

Perfil psicológico de la distinta clientela.

Relación con la clientela a través de Internet: introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con la clientela o CRM.

Criterios de calidad en la atención al cliente.

2. Comunicación comercial en los procesos de venta

El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta.

Identificación de la comunicación en la venta: fases y problemas.

Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.

La venta telefónica, por catálogo, televenta, Internet.

3. Aplicación de la normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios

Normativa mercantil en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

Normativa fiscal en las operaciones de compraventa y prestación de servicios.

Normativa del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.

Cálculo del IVA.

PROYECTO

Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

4. Procedimientos administrativos de compraventa y prestación de servicios

Selección de proveedores: criterios de selección.

Cálculo comercial en las operaciones de compraventa: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.

Realización de pedidos: el pedido y sus formas.

Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: presupuesto, propuesta de pedido, albaranes o notas de entrega, facturas, carta-porte.

5. Gestión de stocks e inventarios

Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.

Sistemas de almacenaje.

El embalaje, envasado y etiquetado.

Análisis de la rotación y ubicación de existencias.

Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático.

Elaboración de inventarios.

Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.

Control de calidad.

6. Tramitación administrativa de las operaciones de compraventa, del servicio de postventa y de reclamaciones a través de aplicaciones informáticas de gestión

Utilización de aplicaciones de gestión de relación con la clientela (CRM): actualización de ficheros de la clientela, proveedores, productos, servicios, agentes de venta, entre otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.

Utilización de aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Digitalización de la documentación de compraventa para su registro.

Utilización de aplicaciones de gestión de almacén.

Seguimiento comercial.

Gestión del seguimiento de la clientela: procedimientos postventa, instrumentos y trámites.

PROYECTO

Instrumentos de fidelización.

Identificación de quejas y reclamaciones. Concepto y características.

Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.

Configuración documental de la reclamación.

Utilización de las herramientas de gestión de relación la clientela (CRM) en la postventa, acciones de fidelización y gestión de reclamaciones.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas comerciales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: MF0979_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Definir instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, distinguiendo entidades vinculadas a su

PROYECTO

emisión, según normativa aplicable mercantil y fiscal.

CE1.1 Determinar tipología de organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de documentos de cobro y pago, describiendo características y finalidad de productos y servicios financieros.

CE1.2 Describir finalidad y contenido de documentos de cobro y pago mercantiles: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando aspectos de la normativa aplicable mercantil.

CE1.3 En un supuesto práctico de cumplimentación de documentos de cobro y pago, partiendo de una información técnica:

- Cumplimentar un documento: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, teniendo en cuenta tipología.

- Adjuntar un recibo de ingreso o pago, uniéndolo al documento físico o digital.

- Comprobar talones o transferencias, cotejándolos con una documentación soporte de una transacción (facturas, nóminas, entre otras).

- Cumplir con unos criterios de seguridad y confidencialidad, siguiendo la normativa aplicable de protección de datos personales y seguridad interna de una supuesta organización.

C2: Aplicar técnicas de presentación de documentos de cobros y/o pagos a partir de documentación técnica, teniendo en cuenta normativa mercantil y fiscal, procedimientos de organización y obligación de plazos.

CE2.1 Determinar registros ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, explicando procesos de descarga desde sus páginas web de impresos de pago.

CE2.2 Determinar libros de registro de cobros y/o pagos, explicando características.

CE2.3 Enumerar medios de pago como cheque, letra de cambio, pagarés, domiciliación bancaria, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando características.

CE2.4 En un supuesto práctico de presentación de documentos de cobro y/o pago, teniendo en cuenta su tipología:

- Ajustar documentos, aplicando criterios, según requisitos de supuestos receptores.

- Entregar en supuestas instituciones a través de soportes digitales, asegurando documento de certificación.

- Presentar liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social, siguiendo formas y plazos establecidos por supuestas Administraciones Públicas.

- Archivar resguardos de operaciones de cobro y/o pago, informando a un departamento responsable de las mismas.

CE2.5 Determinar criterios de subsanación en situaciones de defectos o insuficiencias en liquidaciones

PROYECTO

fiscales y/o laborales, explicando formas y plazos según normativa aplicable de una administración pública.

C3: Aplicar métodos y funciones de control de tesorería detectando desviaciones y consecuencias.

CE3.1 Determinar métodos de control de tesorería, describiendo finalidad y procedimiento de un arqueo de caja.

CE3.2 En un supuesto práctico de pagos y/o cobros, partiendo de una documentación técnica:

- Abrir una caja, recontando efectivo existente.

- Gestionar documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo, clasificándolos en función de su naturaleza y finalidad.

- Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja, documentando diferencias encontradas y proponiendo soluciones posibles.

- Registrar pagos y/o cobros en un libro mayor, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organizaciones o supuestas personas implicadas.

- Detectar necesidades de efectivo, comunicándolas a departamento o persona responsable de las mismas.

CE3.3 Explicar la importancia de la segregación de funciones en un procedimiento de arqueo de caja, determinando problemas e implicaciones existentes de la no aplicación en un control de arqueo.

CE3.4 Describir finalidad de la conciliación bancaria, explicando procedimientos.

CE3.5 Explicar consecuencias e importancia de criterios de integridad, responsabilidad y confidencialidad en gestión y control de la tesorería, reconociendo consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos.

C4: Aplicar técnicas de cálculos correspondientes a la gestión de tesorería, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad.

CE4.1 En un supuesto práctico de cálculo correspondiente de tesorería, partiendo de documentación técnica:

- Recontar dinero en efectivo, cheques o documentos de crédito o débito, siguiendo procedimientos establecidos por una supuesta organización.

- Remitir documentos de crédito y débito a un departamento o persona responsable, garantizando su trazabilidad.

- Cotejar resultados de un arqueo, comparándolos con anotaciones de un libro mayor.

CE4.2 En un supuesto práctico de descuento de una remesa de efectos, partiendo de documentación técnica:

PROYECTO

- Calcular descuento correspondiente en una operación. determinando supuestas comisiones bancarias.

- Confeccionar una documentación bancaria vinculándola a una remesa de efectos.

CE4.3 Explicar movimientos de cuenta corriente y cuenta de crédito, determinando cumplimentación de documentos y liquidación de intereses según procedimientos establecidos en una organización.

C5: Aplicar técnicas de gestión de movimientos de extractos bancarios, partiendo de registros contables y documentos soporte de una operación físicos y/o digitales para un control de incidencias.

CE5.1 Enumerar técnicas de contraste de extractos de entidades financieras, relacionándolas con documentos soportes de una operación.

CE5.2 Describir documentación relativa a extractos, importes, entre otros, explicando características.

CE5.3 En un supuesto práctico de comprobación de extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales:

- Detectar anotaciones cuyos datos no coincidan, cuantificándolos.

- Comunicar a una persona responsable, de dicha situación, documentándola.

- Efectuar comprobaciones en unos extractos, siguiendo frecuencia y criterios de supuestas organizaciones.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

<u>Contenidos:</u>

PROYECTO

1. Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería

Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas. Cálculo de descuento de efectos: simple y compuesto. Cuentas corrientes: liquidación y cálculo de intereses. Cálculos en cuentas y operaciones de crédito. Cuentas de crédito: liquidación y cálculo de intereses. Cálculo de comisiones bancarias y Tasa Anual Equivalente. Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería. Utilización de hojas de cálculo y bases de datos en la gestión financiera de tesorería.

2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

Productos y servicios financieros. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática digital: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming, gestión de descuentos de efectos. Cumplimentación de libros de caja y bancos de la partida de Tesorería y costes e ingresos financieros en el libro mayor de contabilidad. Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico. Gestión de tesorería a través de banca digital on line. Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet. Firma electrónica.

3. Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública

Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro. Impresos oficiales. Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos, tasas y contribuciones locales. Liquidación del IVA. Liquidación del Impuesto sobre la renta de las personas físicas IRPF del empresario trabajador por cuenta propia o autónomo. Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social. Obtención y cumplimentación y subsanación de documentos oficiales a través de Internet. Firma electrónica. Identificación y aplicación de medidas de protección medio ambiental y de medidas sobre prevención de riesgos laborales en materia de documentación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de gestiones administrativas de tesorería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

PROYECTO

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PERSONAL

Nivel: 2

Código: MF0980_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Elaborar documentación para el área de recursos humanos referente a procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, a partir de una información técnica dada.

CE1.1 Aplicar técnicas de captación y selección de personal, utilizando canales convencionales o digitales, reconociendo características.

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

CE1.3 Clasificar fuentes de subvención de formación, teniendo en cuenta su cuantía y requisitos.

CE1.4 Explicar normas de protección de datos en procesos de mantenimiento de documentación y de bases de datos, describiendo características.

CE1.5 En un supuesto práctico de gestión de información, partiendo de una documentación técnica:

- Actualizar bases de datos de gestión de personal, manteniendo confidencialidad e integrad de ficheros.

- Consultar bases de datos, aplicando 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, basándose en programas subvencionados.

- Generar informes cuantitativos, recogiendo datos de inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de acciones formativas.

- Archivar informes cuantitativos, archivándolos junto a expedientes administrativos.

- Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo, siguiendo normas sobre prevención de riesgos.

PROYECTO

C2: Aplicar técnicas de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales en procesos de selección, formación y desarrollo de actividades de recursos humanos, a partir de una información recopilada de una documentación técnica, y de procedimientos internos de una organización.

CE2.1 Diferenciar aspectos de un sistema de gestión, explicando normas de calidad.

CE2.2 Explicar procedimiento de formación de personal, determinando tipologías.

CE2.3 Clasificar tipos de entrevista, indicando formas de comunicación según características.

CE2.4 En un supuesto práctico de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, a partir de una información técnica dada:

- Preparar manuales, listados, horarios, hojas de control y otros materiales, aplicando criterios de calidad.

- Identificar recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección, clasificándolos por prioridades.

- Reservar salas u otros espacios, utilizando medios digitales o convencionales.

- Gestionar una agenda, asignando tiempos, acciones, lugares y condiciones, identificando posibles contingencias.

C3: Elaborar documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras variaciones de situaciones laborales, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CE3.1 Reconocer fases del proceso de contratación, distinguiendo procedimientos de alta y afiliación a la Seguridad Social.

CE3.2 Determinar tipos de contrato, explicando sus características.

CE3.3 Explicar causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción de un contrato, basándose en la normativa aplicable laboral.

CE3.4 Identificar elementos que componen un finiquito, describiéndolos.

CE3.5 En un supuesto práctico de tramitación de documentación en una contratación, partiendo de una documentación técnica:

- Obtener de la página oficial de la administración pública modelos de contrato especificados, de alta y afiliación, descargándolos.

- Comunicar a un empleado la documentación necesaria para la apertura de su expediente, utilizando canales específicos.

- Crear un expediente con datos personales y profesionales de empleados, manteniéndolo actualizado según normativa de protección de datos.

- Cumplimentar un contrato de trabajo, entregándolo para su firma.

PROYECTO

- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente, cumplimentándolo.

- Calcular un importe final de un finiquito, partiendo de unos datos concretos.

- Elaborar informes para valoración de prórrogas o renovaciones, adjuntando notificaciones de fechas de cobro de liquidación y devolución de bienes de una organización.

C4: Aplicar técnicas de gestión de operaciones y tareas administrativas de retribución de personal, de cotización a la Seguridad Social y de retenciones a cuenta del IRPF, a partir de una información técnica dada.

CE4.1 Identificar procesos de retribución y cotización, diferenciando tipologías y estructuras de salarios.

CE4.2 Determinar situaciones que pueden modificar bases de cotización y sus importes en dietas, excesos del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) e Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) retenciones del IRPF, otros, describiéndolas.

CE4.3 Determinar modelos y plazos estipulados por convenio colectivo, calendario del contribuyente y normas de cotización de la Seguridad Social relacionándolas con condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

CE4.4 En un supuesto práctico de gestión de recursos humanos, a partir de una documentación técnica de retribución dada:

- Obtener 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, actualizándolas.

- Identificar datos de trabajadores, analizando su incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.

- Registrar solicitudes de anticipos, préstamos, y reembolsos, archivándolas para su trámite.

- Introducir datos de cuantías de retribución fija, variable y en especie, cumplimentando campos en un soporte informático específico.

- Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.

- Crear ficheros del sistema RED que se deben remitir a la Seguridad Social.

- Imprimir justificantes de retribución, enviándolos a supuestos empleados.

- Elaborar una secuencia de impresos fiscales del IRPF, valorando consecuencias de no cumplir con plazos de pago y de entrega de documentación.

C5: Aplicar técnicas de elaboración de informes para un control de incidencias de en una actividad laboral, teniendo en cuenta normas de comunicación interna en una organización y normativa aplicable laboral.

CE5.1 Elaborar informes del plan de control de incidencias en una actividad laboral, de acuerdo a las

PROYECTO

normas del sector, recogiendo:

- Procedimientos de seguridad.

- Seguimiento de asistencia.

- Horarios.

- Vacaciones.

- Enfermedad.

- Horas sindicales.

- Retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares, entre otros.

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

CE5.3 En un supuesto práctico de elaboración de informes de control de incidencias, utilizando aplicaciones específicas y partiendo de una documentación técnica dada:

- Cumplimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones, realizando cálculos y estadísticas a través de una hoja de cálculo y formatos gráficos.

- Elaborar informes que resuman datos de control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

- Enviar supuestos informes a un departamento o persona responsable, especificando cambio de situación.

- Definir en una aplicación de gestión de salarios datos del contrato y/o del convenio colectivo, introduciendo incidencias con la periodicidad establecida.

- Obtener una nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control, creando 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, realizando copias de seguridad que garanticen su integridad.

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

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

Otras capacidades:

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

PROYECTO

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa

Normativa aplicable laboral. El Estatuto de los Trabajadores. Convenios colectivos. Ley General de la Seguridad Social. Jornada de trabajo. Calendario laboral. Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial. Procedimientos de administración de personal: selección, formación, motivación. Técnicas de modificación de conductas en la organización. Gestión de talento y capital humano en las empresas.

2. Confección del contrato de trabajo, del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones

Elementos esenciales del contrato: consentimiento, objeto y forma del contrato. Modalidades de contratación. Proceso y procedimiento de contratación laboral. Documentación y formalización del contrato de trabajo. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. El finiquito. El salario y sus complementos. El recibo de salarios. Requisitos de forma. Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF. Confección de los impresos fiscales del IRPF. Regímenes del sistema de Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social. Tablas y referencias. Sistema RED. Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización. Cálculo de cuotas. Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

3. Utilización de programas y aplicaciones informáticas (software) para la gestión de recursos humanos y de nóminas

Software de escritorio. Software en la nube: prestaciones, funciones y procedimientos. Procedimientos de seguridad y control del proceso. Ciberseguridad: control y prevención.

4. Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos

Prevención sobre riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos. Modelo de Calidad Total. Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de Recursos Humanos.

PROYECTO

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de actividades de apoyo administrativo al Área de Recursos Humanos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: REGISTROS CONTABLES

Nivel: 2

Código: MF0981_2

Asociado a la UC: Desarrollar registros contables

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Interpretar documentos-justificantes mercantiles derivados de una actividad empresarial en la realización de registros contables, reconociendo la información contenida en los mismos.

CE1.1 Determinar tipología de documentos mercantiles utilizados en transacciones económicas tipo que realizan las organizaciones, interpretando su información.

CE1.2 En un supuesto práctico de preparación de documentación soporte en transacciones económicas, partiendo de una documentación técnica:

- Solicitar documentación soporte a fuentes internas y externas, atendiendo a su registro contable.

- Comprobar documentación soporte, analizando requisitos de control.

PROYECTO

- Remitir documentos soporte incompletos a un supuesto departamento o persona responsable.

- Verificar documentos de soportes cumplimentados, clasificándolos según tipología.

CE1.3 Explicar elementos patrimoniales de documentos mercantiles, determinando conceptos de ingresos y gastos.

C2: Registrar operaciones económicas aplicando un método contable, teniendo en cuenta sus instrumentos y fases.

CE2.1 Explicar el concepto de cuenta, determinándolo como instrumento de representación y medida de elementos patrimoniales, ingresos y gastos.

CE2.2 Clasificar cuentas según su naturaleza patrimonial o de gestión, identificando convenios de cargo y abono de cada clase.

CE2.3 En un supuesto práctico de gestión de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas, partiendo de una documentación técnica:

- Introducir datos de la clientela, proveedores, entidades financieras y de créditos deudores, acreedores no comerciales, entre otras, gestionando altas y bajas de códigos.

- Presentar propuestas de altas y bajas de códigos de asientos predefinidos, argumentándolas.

- Introducir o eliminar códigos, denominaciones de cuentas, de asientos y conceptos, manteniendo actualizada una base de datos.

- Reconocer contingencias surgidas en una supuesta aplicación informática específica, resolviéndola con ayuda on-line, en su caso, de una empresa de apoyo.

C3: Aplicar técnicas de introducción de datos en asientos contables, de acuerdo con la naturaleza económica de operaciones y transacciones económicas, y siguiendo el Plan General Contable (PGC) aplicable.

CE3.1 Distinguir fases de un proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo, determinando libros obligatorios y voluntarios previstos en el PGC en los que se registra cada una de ellas.

CE3.2 Determinar la estructura del Plan General Contable (PGC), explicando:

- Sistema de codificación utilizado en el PGC.

- Función de la amortización técnica del inmovilizado.

- Cálculo de cuota de amortización del inmovilizado según métodos lineales, degresivos o progresivos.

- Función de la periodificación contable.

- Función de las provisiones.

CE3.3 En un supuesto práctico de introducción de datos en asientos contables, partiendo de una

PROYECTO

documentación técnica:

- Seleccionar un asiento predefinido, teniendo en cuenta la naturaleza económica de una operación concreta.

- Comprobar una documentación soporte, cotejándola con un asiento predefinido.

- Archivar una documentación soporte, utilizando soportes físicos o digitales.

C4: Cumplimentar libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión en soporte papel o digital, aplicando la normativa aplicable del impuesto.

CE4.1 Explicar los libros obligatorios, determinándolos según la normativa aplicable del IVA.

CE4.2 Explicar la función del libro de bienes de inversión, describiendo campos que establece para cada libro la normativa aplicable del IVA.

CE4.3 En un supuesto práctico, donde se proporcionen documentos que reflejan operaciones sujetas al IVA:

- Comparar documentos de operaciones dadas, diferenciando las que incorporan IVA soportado deducible del no deducible.

- Identificar los libros en los cuales deben asentarse cada uno de los documentos, cumplimentándolos.

CE4.4 En un supuesto práctico de cumplimentación de libros auxiliares de IVA, partiendo de una documentación técnica:

- Obtener libros registros de IVA, partiendo de datos registrados dados.

- Obtener declaraciones de IVA, comprobando coincidencias con los registrados en una contabilidad dada.

- Comunicar descuadres de cuotas registradas, utilizando supuestos canales de información.

- Presentar declaraciones de impuestos, utilizando la sede electrónica de la Administración Tributaria.

C5: Aplicar técnicas de control de partidas contables, utilizando aplicaciones informáticas de contabilidad específicas, a partir de documentos soporte, y bajo normas de seguridad y confidencialidad.

CE5.1 Explicar funciones y procedimientos de aplicaciones contables específicas, describiendo formatos y características de codificación de cuentas y conceptos.

CE5.2 En un supuesto práctico de operaciones de un ciclo económico, partiendo de una información técnica dada:

- Crear el plan de cuentas, determinando asientos predefinidos.

- Realizar registros contables, siguiendo documentos mercantiles y una información proporcionada.

PROYECTO

- Realizar el traspaso de las operaciones, teniendo en cuenta los correspondientes a unos libros de IVA.

- Extractar registros realizados: diario, balance de comprobación, balance de situación, saldo de las cuentas, entre otros, correspondientes a un ciclo económico, archivándolos.

- Dar de baja cuentas del plan contable, conceptos y asientos predefinidos de una base de datos de una aplicación, realizando copias de seguridad.

CE5.3 En un supuesto práctico de control de partidas contables, partiendo de una documentación dada:

- Verificar saldos de cuentas deudoras o acreedoras con entidades públicas, cotejándolos con modelos fiscales y laborales de una supuesta organización.

- Detectar faltas de coincidencia en saldos contables, notificándolas.

- Comprobar saldos de la clientela y proveedores, detectando facturas sin cobrar o pendientes de recibir.

- Comprobar saldos de cuentas de amortización acumulada, cotejándolas con un plan de amortización dado.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable

Documentación mercantil y contable. Interpretación contable de la información representada en los documentos justificantes. Documentos-justificantes mercantiles tipo. Organización y archivo de los

PROYECTO

documentos mercantiles. Libros contables obligatorios y auxiliares. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable. Normalización contable: El Plan General de Contabilidad. Normativa aplicable de facturación. Dominio avanzado de herramientas ofimáticas, en particular Word y Excel. Conocimientos de softwares de contabilidad. Conocimientos prácticos de gestión de la información en la Nube y realización de videoconferencias.

2. Registros contables de la actividad empresarial

El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas. El método de registro contable: La partida doble. El patrimonio y su representación contable: El balance. El resultado de la gestión y su representación contable: La cuenta de Pérdidas y Ganancias. Amortización, periodificación, provisión y regularización. Cumplimentación de los libros contables obligatorios y auxiliares correspondientes a un ciclo contable. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables: Código deontológico, el delito contable, normativa mercantil en torno al secreto contable.

3. Contabilidad del IVA

Normativa aplicable de IVA de operaciones sujetas y exentas al impuesto. Operaciones sujetas y exentas al impuesto. Tipos de IVA. Tratamiento contable del IVA soportado, IVA repercutido, IVA soportado no deducible, inversión del sujeto pasivo, modificación de bases imponibles, plazos de rectificación de facturas y de declaración-liquidación. Conocimiento de las utilidades y contenidos de la Sede electrónica de la AEAT.

4. Registros contables a través de aplicaciones informáticas de contabilidad y de IVA

Estructura de los programas de contabilidad. Prestaciones, funciones y procedimientos. Introducción de datos. Predefinición de asientos. Relaciones con los libros de IVA. Registro contable de los documentos mercantiles en las cuentas establecidas en la aplicación. Actualización de las cuentas codificadas en la aplicación. Actualización de los asientos y de los conceptos predefinidos. Instalación y utilización de aplicaciones informáticas actualizadas. Copias de seguridad. Identificación y aplicación de medidas de protección medio ambiental y de medidas sobre prevención de riesgos laborales en actividades de registros contables.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de registros contables, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras

PROYECTO

de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5: GRABACIÓN DE DATOS

Nivel: 1

Código: MF0973_1

Asociado a la UC: INTRODUCIR DATOS Y TEXTOS EN TERMINALES INFORMÁTICOS

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de ordenación de elementos materiales y espacios de trabajo, considerando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.1 Identificar factores de optimización de recursos (planificación del tiempo, organización, limpieza, entre otros), aplicándolos al puesto de trabajo de tipo administrativo.

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

CE1.3 Identificar criterios para la organización de los recursos, precisando los elementos, herramientas y espacios que intervienen en la grabación de datos en terminales informáticos.

CE1.4 Describir las posiciones que debe de mantener el profesional en la grabación de datos, cumpliendo con la normativa de seguridad, salud, higiene postural y ergonomía.

CE1.5 En un supuesto práctico de simulación de la actividad de grabación de datos, en el que se aporta documentación, información y manual de procedimiento:

- Programar las actividades para el desarrollo de la grabación de datos, ajustando los tiempos para el cumplimiento de objetivos marcados previamente.

- Precisar el orden en el que se disponen los documentos a grabar, verificando que son los que se solicitan en el supuesto.

- Identificar los indicadores en materia de ergonomía ambiental del puesto de trabajo, relacionando las incidencias para mitigar los riesgos en la grabación de datos.

PROYECTO

- Enumerar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición en la grabación de datos, relacionando las mejoras personales en relación a su posición en el puesto.

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

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

CE2.2 Definir el trabajo en equipo en un grupo de grabación de datos, identificando las posibles estrategias o formas de trabajo.

CE2.3 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, asociándolos con su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de grabación de datos.

CE2.4 Definir los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos, identificando los indicadores afectan a la propia actuación profesional.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación de las labores de grabación de datos, en los que se proponen roles determinados de un grupo de trabajo de grabación de datos, instrucciones y pautas de trabajo dadas por un supuesto coordinador:

- Especificar el objetivo y contenido de las instrucciones de trabajo, asociándolos con la planificación del tiempo de ejecución.

- Identificar las actividades de grabación, relacionándolas con los roles a desempeñar por cada miembro del grupo de trabajo.

- Identificar las pautas de coordinación definidas, distinguiendo las personas con quienes hay que coordinarse en la realización de las tareas de grabación asignadas.

- Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo, asociándolo con las actividades de grabación.

- Describir los criterios de calidad, reconociendo los que han de guiar la propia actuación profesional.

- Identificar los valores éticos personales y profesionales, así como los posibles errores y necesidades de mejora en la actuación profesional propia, evidenciados en la simulación, proponiendo mejoras en la actuación.

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

CE3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido y en un teclado numérico, precisando las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

CE3.2 Definir el funcionamiento de las teclas auxiliares (mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores, entre otras), identificándolas en el teclado.

PROYECTO

CE3.3 Describir la colocación ante el teclado extendido y el teclado numérico (posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos), asociándolos a los indicadores de ergonomía.

CE3.4 Transcribir textos complejos propuestos (fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros), notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones, tablas de datos numéricos y cantidades u otros soportes, aplicando las técnicas de mecanografía al tacto con rapidez, precisión y manejo del teclado extendido y numérico.

CE3.5 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción para la grabación de dictados, describiendo el procedimiento de grabación.

CE3.6 En un supuesto práctico de mecanografía, en el que se aporta el documento a copiar y las instrucciones a seguir en el dictado y los equipos (teclado extendido, teclado numérico, entre otros) y aplicaciones informáticas para su desarrollo:

- Utilizar con precisión la línea dominante, las líneas inferiores y las líneas superiores, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y a la velocidad de las pulsaciones tanto en el teclado extendido como en el teclado numérico.

- Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado y las teclas auxiliares, atendiendo a la colocación y uso de los dedos y la velocidad de las pulsaciones.

- Grabar dictados con precisión, controlando la velocidad de las pulsaciones.

- Transcribir tablas de datos numéricos (cantidades, moneda, fechas, entre otras) con rapidez y precisión, manejando el teclado numérico y las opciones de tabulado.

- Establecer una velocidad continua de entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto, detectando un nivel de error máximo del cinco por ciento.

- Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), asociándola con la adquisición del nivel de velocidad y la prevención sobre riesgos laborales.

C4: Corregir errores detectados en la grabación de datos, resaltándolos y cambiándolos mediante el cotejo de documentos, el uso de reglas ortográficas, mecanográficas y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad, aplicando las funciones de corrección de las aplicaciones informáticas específicas y procediendo al archivo o expurgo de los originales.

CE4.1 Describir las actividades a desarrollar para la verificación de datos, explicando la secuencia lógica de las operaciones.

CE4.2 Identificar los elementos y recursos de la localización y modificación de errores mecanográficos, identificando las funciones del software y las herramientas para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación.

CE4.3 Identificar los medios, procedimientos y criterios de registro de la documentación a grabar, relacionándolos con los medios de verificación.

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el cotejo y la verificación de los

PROYECTO

documentos originados de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Comprobar la reproducción del documento, cotejándolo con el original escrito o volcado de voz.

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

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

- Registrar el documento, una vez corregido, empleando de los medios informáticos o documentales.

- Explicar el concepto de calidad, describiendo las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos.

- Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, así como de la confidencialidad de los datos, evaluando su repercusión en el logro de los objetivos propios, personales y de la imagen de la organización.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación relacionado con el tratamiento de los documentos (gráficos, sonoros, textos, entre otros) originales soporte de la grabación de datos, en el que se aportan documentos, procedimientos y medios informáticos:

- Archivar los documentos físicos originen de la grabación de datos y/o textos, digitalizándolos y/o expurgándolos, en función del tipo de documento.

- Seleccionar el tratamiento a seguir con cada documento, una vez grabado, en función del soporte del mismo, el contenido y la utilidad.

- Reconocer los equipamientos para la destrucción de documentos, en función del tipo y de la información que contienen y manteniendo los criterios de seguridad y confidencialidad de la información.

- Identificar los criterios de reciclaje, en función de los residuos producidos de la destrucción de documentos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6; C4 respecto a CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

PROYECTO

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

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Contenidos:

1. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

Organización del tiempo y el área de trabajo.

Mantenimiento de terminales informáticos.

Postura corporal ante el terminal informático: prevención de vicios posturales y tensiones.

Posición de los brazos, muñecas y manos.

Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos: adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.

2. Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.

Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia.

Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales.

Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros.

Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados de terminales informáticos y corrección y aseguramiento de resultados

Técnica mecanográfica: colocación de los dedos.

Filas superior, inferior y dominante.

Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.

PROYECTO

Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión.

Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido, composición y estructura del teclado numérico.

Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor.

Combinación de teclas en la edición de textos.

Corrección de errores.

Transcripción de textos complejos y volcados de voz.

Transcripción de tablas de datos.

Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.

Aplicación de siglas y abreviaturas.

Utilización de mayúsculas.

Signos de puntuación.

Motivación a la calidad: formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

Tratamiento de los originales y del resultado de la grabación de datos.

Reciclaje de residuos originados en la grabación de datos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras

PROYECTO

de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 6: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ARCHIVOS

Nivel: 2

Código: MF0978_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ARCHIVO

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Describir los componentes del equipamiento del sistema de archivos (equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos de archivo e información, entre otros), en relación al soporte documental y la información que contienen.

CE1.1 Reconocer los elementos (hardware y software) de un sistema en red, identificando sus características, funciones y asistentes de instalación.

CE1.2 Explicar el sistema en red, describiendo los procedimientos generales de operación.

CE1.3 En un supuesto práctico sobre un sistema de red, a partir de una situación real en la que se aportan instrucciones, datos y características del sistema:

- Ejecutar directamente sobre el sistema funciones de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes, consultando los manuales de ayuda y las indicaciones del software.

- Aplicar el funcionamiento de los comandos de la operación en red, relacionándolo con su función.

CE1.4 En un supuesto práctico sobre la comprobación de la funcionalidad del equipo, en el que se aportan una serie de instrucciones sobre las características del equipo y del software instalado:

- Realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, comprobando las conexiones de los puertos de comunicación.

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

PROYECTO

- Ejecutar un examen del sistema del equipo, identificando las funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.

- Examinar el sistema de almacenamiento de información, identificando los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.

- Elaborar un esquema basado en la seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.

- Ejecutar los comandos de la operación en red, identificando su función.

- Distinguir las variables de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración como su función y contenido.

C2: Emplear prestaciones de sistemas operativos y de archivo de uso en un ámbito organizacional, creando una estructura de archivo organizada y útil para los objetivos planteados, manteniendo dicha estructura y consiguiéndose su optimización.

CE2.1 Identificar las prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones.

CE2.2 Distinguir entre las herramientas de optimización del sistema, explicando sus funciones.

CE2.3 Diferenciar los soportes de registro y archivo informático en soporte físico (disco duro, discos extraíbles, memorias externas, entre otros) y virtual (en la nube), utilizándolos en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.

CE2.4 En un supuesto de organización de la información, a partir de un dosier de información y documentos, y unos parámetros de configuración del sistema:

- Manejar las funciones del sistema operativo, aplicando la configuración de las vistas de los objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.

- Crear archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas en el supuesto.

- Ejecutar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas, verificando la minimización del tiempo de ejecución.

- Formular el nombre para cada archivo o carpeta, aplicando las instrucciones que se aportan para nombrar o renombrar dichos archivos o carpetas.

- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso regular, según las indicaciones recibidas.

- Ejecutar las copias de seguridad de las estructuras creadas, eligiendo la función del sistema para proceso de copia.

C3: Aplicar técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, facilitando el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel e informático.

PROYECTO

CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información, explicando los objetivos que se persiguen.

CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro, relacionándolos con las características de la información a almacenar.

CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información, identificando su aplicación en una institución pública o privada.

CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental, explicando su aplicación en las organizaciones.

CE3.5 En un supuesto práctico de organización de información, a partir de un dosier con una simulación de documentos, e información a registrar y archivar:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo, en función del tipo de documentos.

- Determinar los soportes de archivo y registro, aplicando la codificación y clasificación de los documentos.

- Determinar procedimientos de consulta y conservación, en función del tipo de información y documentación.

- Establecer el periodo máximo de conservación hasta su expurgo, en función de la normativa aplicable en conservación de la documentación y la información aportada en el supuesto.

C4: Ejecutar procedimientos de gestión de la información, garantizando la integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y actualización de la información.

CE4.1 Identificar los aspectos de la normativa sobre datos personales y conservación de documentos, diferenciando los establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información, relacionándolos en función del tipo de información y documentación.

CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles, diferenciando su ejecución:

- En una aplicación.

- Desde el sistema operativo.

- Desde el hardware.

CE4.4 Diferenciar los errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial, justificando la aplicación la normativa sobre datos personales.

CE4.5 En un supuesto práctico de acceso a la información, a partir de una situación real en el que se utiliza una aplicación informática:

- Efectuar copias de archivos, ejecutando la función correspondiente de la aplicación.

PROYECTO

- Ejecutar el procedimiento de protección de acceso a la información, estableciendo contraseñas de archivos, atributos de acceso, protecciones de ficheros y directorios.

- Detectar los fallos y errores, proponiendo soluciones alternativas.

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

CE5.1 Reconocer las tablas y las relaciones entre ellas, asociando las mimas con los datos que las componen.

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

CE5.3 Reconocer los objetos que pueden integrar un informe, explicando su función y utilidad.

CE5.4 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de un dosier de información y usando las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Examinar las tablas existentes, identificando los campos en función de los datos aportados.

- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.

- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.

- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), incorporando la información importada a las tablas correspondientes.

- Exportar los datos existentes en las tablas o consultas, utilizando los asistentes disponibles y comprobando su disposición en el archivo creado.

- Seleccionar el tipo de consulta más adecuado, en función de la información requerida.

- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles, especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.

- Guardar las consultas en la base de datos, proporcionándoles un nombre y atendiendo a las indicaciones establecidas en el supuesto.

- Imprimir las consultas, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.5 En un supuesto práctico de gestión de bases de datos, a partir de una solicitud de presentación de información en una base de datos aportada:

- Examinar los campos de tablas y/o consultas, verificando que contienen la información requerida.

- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando el tipo de agrupamiento de

PROYECTO

datos, y los formatos o estilos indicados.

- Almacenar los informes, enunciándolos con nombres identificables para su recuperación posterior.

- Presentar los informes o información requerida, en el plazo exigido y con las aplicaciones propuestas (procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras), combinando la información, o exportando los datos.

- Imprimir los informes, configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD (Sistema de Gestión de Bases de Datos).

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

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

Otras capacidades:

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos:

1. Manejo equipos informáticos a nivel usuario aplicadas a operaciones administrativas de archivo

Mantenimiento operativo de elementos de hardware: Unidad Central de Proceso, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, reconocimiento de conexiones.

Programas, aplicaciones y asistentes.

Instalación y desinstalación de elementos de software.

Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red: funciones básicas. Sistemas operativos en redes locales: configuraciones básicas de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.

PROYECTO

Herramientas del sistema operativo para su optimización.

Aplicación de medidas de seguridad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewall, antispam, entre otros).

Aplicación de la normativa de seguridad y protección de datos personales, sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

2. Gestión de archivos en soporte papel e informáticos, públicos y privados

Aplicación de técnicas de archivo documental: sistemas de clasificación y ordenación. Procedimientos de archivo informático: elaboración de ficheros.

Gestión de disco y archivos, y su estructura, con sistemas operativos entornos de usuario, y en red. Procedimientos de búsqueda, consulta y recuperación de la información.

Copias de seguridad.

Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Utilización de mobiliario, útiles y soportes de archivo convencional e informático.

Archivo público.

Procedimientos y normativa de protección de datos.

3. Gestión de información en sistemas gestores de bases de datos

Tipos y características de bases de datos.

Estructura, funciones y asistentes de una base de datos.

Organización de una base de datos.

Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.

Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos: filtros, consultas, asistentes para consultas, otras prestaciones.

Presentación de información en aplicaciones de bases de datos: informes, asistentes para informes. Interrelaciones con otras aplicaciones.

Aplicación de normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

<u>Parámetros de contexto de la formación:</u>

Espacios e instalaciones:

PROYECTO

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de operaciones administrativas de archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 7: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

PROYECTO

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

PROYECTO

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de

PROYECTO

operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones graficas a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

PROYECTO

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes presentando datos almacenados y/o calculados tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un software ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información utilizando una

PROYECTO

solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

PROYECTO

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

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

PROYECTO

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

PROYECTO

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

PROYECTO

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

PROYECTO

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO X

Cualificación profesional: Asistencia a la dirección

Familia Profesional: Administración y Gestión

PROYECTO

Nivel: 3

Código: ADG309_3

Competencia general

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistiéndola en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, aplicando las normas internas establecidas por la entidad y cumpliendo la normativa aplicable en materia administrativa, protección de datos personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0982_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección

UC0983_3: Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales

UC9996_2: Comunicarse en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

UC9999_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de administración y gestión, dedicada al área de dirección en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica principalmente en empresas con forma jurídica de empresario individual, sociedad civil, sociedad mercantil. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico

PROYECTO

y omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Secretarios administrativos

Asistentes de dirección

Secretarios de dirección

<u>Formación Asociada</u> (600 horas)

Módulos Formativos

MF0982_3: Gestión de las comunicaciones de la dirección (90 horas)

MF0983_3: Gestión de actividades organizativas de asistencia a la dirección (120 horas)

MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo (150 horas)

MF9996_2: Comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

MF9999_3: Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: UC0982_3

<u>Realizaciones profesionales y criterios de realización:</u>

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

CR1.1 La información recibida se organiza, identificando características, urgencia, importancia, destinatarios entre otros, para que la presencia y corrección de los datos quede verificada.

CR1.2 La información recibida se codifica, en su caso, según el asunto, registrándola en soporte electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR1.3 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, para asegurar la resolución de asuntos pendientes, en su caso.

CR1.4 Los medios de transmisión como correo convencional, electrónico, burofax, mensajería entre

PROYECTO

otros se seleccionan utilizándolos, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR1.5 Los trámites adicionales requeridos para la transmisión de la información como traducciones, copias entre otros, se gestionan en tiempo y forma aplicando criterios de calidad.

CR1.6 Las copias de la documentación emitida se conservan clasificadas, archivándolas en el soporte convencional o digital, con el fin de que los criterios de calidad y sostenibilidad queden asegurados.

CR1.7 Las comunicaciones internas y/o telemáticas se gestionan, transmitiendo a la persona responsable aspectos como dificultades, distorsiones, entre otros, en su caso, con el fin de que el flujo de la misma cumpla criterios de calidad y los errores o fallos, queden identificados e informados al soporte técnico.

CR1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Gestionar las visitas, 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 corporativa de la organización.

CR2.1 Las visitas se identifican, utilizando medios como agenda, red de contactos informales, consulta interna entre otros, según procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, para que queden filtradas.

CR2.2 Las visitas se atienden, orientándolas y/o acompañándolas al lugar de encuentro, siguiendo protocolos de la imagen corporativa de la empresa para que los estándares de calidad y de protocolo empresarial, queden cumplidos.

CR2.3 Las peticiones o requerimientos de las visitas como localizaciones, desplazamientos entre otros, se gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y/o resolviendo las contingencias, en su caso.

CR2.4 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan, suministrando, en su caso, documentación, productos o informaciones, para que los criterios definidos de filosofía empresarial queden transmitidos.

CR2.5 Las acciones comerciales de la competencia, de la clientela y proveedores como promociones, precios, entre otros, se analizan, transmitiéndolas a la persona responsable de la empresa, a través del canal requerido, para que la información a la clientela, proveedores y agentes llegue en tiempo y forma.

CR2.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.

PROYECTO

CR3.1 Las llamadas telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, emitidas o recibidas se atienden, respetando las normas de cortesía, utilizando los recursos de la comunicación telefónica como escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz entre otros para que la imagen corporativa de la organización quede transmitida.

CR3.2 La información sobre el interlocutor de la llamada telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, como procedencia, nivel jerárquico entre otros, se identifican, utilizando los medios como agenda electrónica, red de contactos informales, consulta interna entre otros.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, se gestionan personalmente, determinando la razón y la urgencia, para que el interlocutor obtenga la respuesta en tiempo y forma requerida.

CR3.4 La información sobre ausencias se justifican, desarrollando las habilidades de protocolo y confidencialidad requeridos, para transmitir a los interesados los mensajes recogidos en tiempo y forma.

CR3.5 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas como identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otros, se gestionan, utilizando las aplicaciones requeridas para que el funcionamiento quede controlado.

CR3.6 Las herramientas de las videollamadas o videoconferencias como identificación de usuario, gestión de aplicaciones o programas, equipos informáticos, conexión a Internet, adecuación de la sala de videoconferencias con ajustes de audio, ruidos externos, iluminación, interrupciones entre otros se gestionan supervisándolas para que el funcionamiento quede asegurado.

CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias se identifican subsanándolos, en el ámbito de su responsabilidad, o requiriendo el soporte técnico, en su caso a la persona responsable.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

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

CR4.1 La información y documentación como actas, carta externa, correos electrónicos, informes entre otros se redactan, en tiempo y forma previsto, utilizando las herramientas como procesador de texto, entre otras, para cumplir con el objetivo de calidad del documento.

CR4.2 La estructura de los documentos se define, analizándola en función del carácter del mismo como mercantil, laboral, administrativo, técnico, entre otros para que la calidad y la imagen corporativa quede transmitida.

CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica, para seguir el manual o libro de estilo fijado por la organización, subsanando errores, con herramientas como corrector ortográfico, procesador de

PROYECTO

texto, entre otros.

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos propios del documento según carácter comercial, técnico, legal entre otros, se aplican, para seguir los criterios de contextualización.

CR4.5 Los títulos y rótulos insertados de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, entre otros objetos se verifican, comprobando la redacción y ubicación, para facilitar y agilizar la comprensión del contenido del documento.

CR4.6 Las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se identifican, comunicándolas a la persona responsable, para que la corrección quede gestionada.

CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, se supervisan, comprobando la calidad de redacción, para gestionar, en su caso, cambios pertinentes en tiempo y forma.

CR4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

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, teléfonos inteligentes (Smartphones), impresoras, escáner u otros medios de captura. Software de planificación de recursos SAP. Software de gestión de la clientela CRM.

Productos y resultados:

Flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, administrados. Visitas gestionadas. Emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias gestionadas. Comunicaciones escritas controladas.

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. Normativa referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica, y protección y conservación del medio ambiente. Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), Imagen corporativa. Publicación digital (Newsletter), correos electrónicos con fines publicitarios y divulgativos, información en la página web. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Información postal.

PROYECTO

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. Prevención sobre riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN MATERIA DE ORGANIZACIÓN

Nivel: 3

Código: UC0983_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Planificar las actividades propias, de asistencia a la dirección y de otros departamentos de la empresa, utilizando medios como aplicaciones de calendario digitales, exportables y actualizables, correo electrónico, entre otros, priorizando los intereses de la dirección, identidad y cultura corporativas, para que quede registro documental físico o digital.

CR1.1 La comunicación, registro, plazos, cultura corporativa, entre otros, propias de la dirección se planifican, siguiendo los intereses internos, identidad y cultura corporativas, con el fin de que el registro documental físico o digital de las mismas quede recogido.

CR1.2 El calendario de las actividades propias y de la dirección se fija, siguiendo los estándares de calidad y de tiempo de respuesta establecidos en los protocolos de actuación con el fin de que los estándares de calidad de la empresa queden cumplidos.

CR1.3 Las citas a terceros se planifican, solicitándolas de manera estandarizada y personalizable con el fin de que las mismas queden registradas.

RP2: Organizar las actividades planificadas y aprobadas propias y de asistencia a la dirección, gestionando la coordinación, actualización de las agendas y tiempos, de forma que las incidencias como solapamientos de las personas implicadas, entre otras, queden controladas.

CR2.1 Las actividades propias y de la dirección se analizan, jerarquizándolas según prioridades, con objeto de cumplir los objetivos y criterios establecidos por la empresa.

CR2.2 Las actividades diarias se planifican, organizándolas por similitud para asignar los tiempos máximos estimados de acuerdo con la agenda propia y/o de la dirección.

CR2.3 La planificación de la agenda se reajusta, según las incidencias surgidas en el curso de las actividades, para estructurarla, siguiendo líneas de actuación previamente fijadas.

CR2.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

RP3: Gestionar los servicios y recursos materiales físicos o digitales de su ámbito de actuación, negociando las condiciones de contratación, controlando la ejecución del presupuesto y el proceso documental, con el

PROYECTO

fin de asegurar su disponibilidad.

CR3.1 El equipamiento, material o servicios requeridos para el desarrollo de las actividades se identifican en base a sus características y a las directrices definidas.

CR3.2 Los proveedores de equipamientos, materiales o servicios requeridos se seleccionan, jerarquizando criterios como:

- Económicos de equilibrio calidad/precio.

- Relaciones de interés de proveedores como partner o clientela.

- Certificaciones o compromisos de responsabilidad social corporativa.

- Otros establecidos en la cultura empresarial como proximidad o afinidad empresarial.

CR3.3 La adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, se contratan, utilizando las técnicas de negociación y abordando:

- Precios de mercado.

- Stock disponible.

- Plazos de entrega.

- Calidades.

- Condiciones de pago.

- Transportes, si procede.

- Descuentos y bonificaciones.

- Volumen de pedido.

- Servicio postventa.

- Otros.

CR3.4 La documentación relativa a los pedidos se comprueba, verificando datos como precio, cantidad, importe total, entre otros, para que los cálculos, los procedimientos internos de calidad queden gestionados.

CR3.5 Los pagos o anticipos a proveedores se efectúan en los plazos pactados, cumplimentando los documentos nacionales o extranjeros según los acuerdos alcanzados, para que queden registrados según los procedimientos internos de la empresa.

CR3.6 La información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos se verifican, comprobándolos con la documentación soporte de la operación para controlar los importes finales.

PROYECTO

CR3.7 El stock de materiales informáticos y de oficina, se controla a través del seguimiento de su utilización, manteniendo criterios de sostenibilidad, reducción de consumo, minimización del espacio de stock e impacto ambiental, para que los procedimientos internos de calidad queden cumplidos.

CR3.8 Las características de los servicios y suministros contratados se verifican, comprobando que se ajustan a las especificaciones de calidad, durabilidad y sostenibilidad establecidas por el proveedor, con el fin de que las culturas corporativas empresariales queden aseguradas.

CR3.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

RP4: Gestionar la organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura corporativa y los objetivos de la organización, negociando las condiciones con las personas intervinientes, a fin de conseguir los objetivos definidos y la mejora de la calidad del servicio.

CR4.1 Las reuniones y/o eventos institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, entre otros se planifican de acuerdo a los objetivos fijados, respetando la identidad corporativa y la cultura empresarial.

CR4.2 Las fases de diseño, planificación, programación, ejecución, control, evaluación y recursos para cada una de ellas se analizan, organizándolas según su naturaleza y los objetivos fijados.

CR4.3 Los presupuestos para reuniones o eventos corporativos se controlan, teniendo en cuenta las instrucciones recibidas por la dirección y las aportaciones de terceros en su caso (patrocinadores, colaboradores) para permitir la obtención de equilibrio calidad/precio según la política de responsabilidad social de la empresa.

CR4.4 La negociación con las entidades involucradas como proveedores, participantes en el evento u otros agentes relacionados se lleva a cabo, teniendo en cuenta criterios de beneficio mutuo para que las identidades corporativas y cultura empresarial queden respetadas.

CR4.5 Las reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se organizan de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo anterior, posterior y durante la celebración de los mismos, para que las asistencias queden convocadas y confirmadas en tiempo y forma.

CR4.6 La logística para reuniones o eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales se prevé, verificando la documentación, conectividad, medios audiovisuales, restauración, normas de seguridad y confidencialidad, entre otros, en consonancia a la naturaleza del acto, para minimizar las contingencias en su caso.

CR4.7 Los resultados de la organización de las reuniones y eventos se evalúan, utilizando, en su caso, cuestionarios de autoevaluación y de satisfacción para que el alcance de los objetivos fijados previamente quede analizado.

CR4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan, siguiendo los protocolos de protección de datos para que los estándares de calidad y control de la empresa y de los implicados queden asegurados.

PROYECTO

CR4.9 Las reclamaciones, sugerencias y quejas ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas se gestionan en los plazos y formas establecidos, con el fin de que mejore la atención y mejora de las mismas.

RP5: Gestionar la planificación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, atendiendo a los plazos fijados, tarifas, normas internas, con el fin de conseguir rentabilidad y eficiencia en su desarrollo y la mejora de la calidad del servicio.

CR5.1 Las ofertas y cotizaciones de los viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales se obtienen con las garantías de prestación en los términos previstos y aquellos factores que determinen la mejor relación calidad/precio, la mayor competitividad del producto final, aplicando en este proceso habilidades de comunicación y negociación.

CR5.2 El itinerario, programa y agenda de trabajo del viaje se prepara con antelación, haciendo que resulte equilibrado en cuanto a coste, tiempo de trabajo y tiempo personal del asistente.

CR5.3 Los presupuestos se efectúan en tiempo y forma, bloqueando en su caso los servicios y controlándolos según las instrucciones recibidas acordes a la cultura corporativa respecto a la elección de proveedores.

CR5.4 La información previa sobre necesidades de documentación personal -requisitos en cuanto a vigencia del pasaporte o DNI, visados necesarios, permisos de residencia u otros-, requisitos de vacunación, traslado de capitales y tipo de divisa y su cotización, se aporta con la antelación debida en función de las exigencias de cada caso.

CR5.5 Los viajes internacionales se organizan, teniendo en cuenta los cambios de huso horario, la agenda de trabajo, la situación socio-económica y la información en relación con el protocolo social y empresarial del país visitado.

CR5.6 La adquisición de billetes de viaje, reserva de estancia en hoteles, visitas programadas u otras gestiones se gestionan con antelación, confirmándose su envío a las partes implicadas en la reunión o encuentro, bajo la autorización de la dirección, para prever posibles contingencias.

CR5.7 El desarrollo de la organización del viaje combinado y los servicios incluidos se evalúa, confeccionando y cumplimentando informes específicos para conseguir una mejora en la prestación de servicios.

CR5.8 La documentación de trabajo requerida para el viaje y las reuniones se prepara con previsión y antelación, siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad, y cubriendo las posibles necesidades y contingencias, para enviarla a las partes implicadas, bajo la autorización de la dirección.

CR5.9 Las reclamaciones a los proveedores de los servicios prestados se realizan en los plazos y formas establecidos, ante situaciones de incumplimiento de las condiciones acordadas, en la organización de viajes nacionales e internacionales, según las guías y la normativa aplicable de reclamaciones.

Contexto profesional:

Medios de producción:

PROYECTO

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

Productos y resultados:

Actividades propias, de asistencia a la dirección y de otros departamentos de la empresa planificadas. Actividades planificadas y aprobadas organizadas. Servicios y recursos materiales físicos o digitales gestionados. Reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales organizados. Organización de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales planificados.

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES

Nivel: 3

Código: UC0986_3

<u>Realizaciones profesionales y criterios de realización:</u>

RP1: Seleccionar la información requerida por la organización, de las fuentes disponibles, mediante aplicaciones de control en la gestión y administración de proyectos, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitirla.

CR1.1 Las necesidades de información se definen, siguiendo las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar para que la selección quede controlada.

CR1.2 Las fuentes de información, internas y externas, se seleccionan de acuerdo con las características de la información a elaborar, y teniendo en cuenta las instrucciones o directrices

PROYECTO

recibidas, la facilidad de acceso a la misma, su fiabilidad contrastada, vigencia, y en su caso, el coste económico de la fuente.

CR1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las fuentes como archivos, bases de datos, páginas web entre otras, se seleccionan, eligiéndolas en función del volumen de información, y criterios restrictivos de búsqueda en su caso.

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, para que los contenidos según los objetivos del trabajo a desarrollar queden estructurados según selección.

CR1.6 La información recogida para la elaboración del documento, se archiva, guardándola en los soportes y formatos requeridos para su posterior recuperación y tratamiento.

CR1.7 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, teniendo en cuenta la normativa aplicable de protección de datos personales y ciberseguridad para que los estándares de calidad queden asegurados.

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

CR2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorporan al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento -cartas, informes, avisos, circulares, comunicados, solicitudes, entre otros.

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

CR2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento como comercial, jurídico, técnico entre otros se utilizan, automatizándolas en su caso para conseguir el objeto del documento.

CR2.4 La información alfabética o numérica, en su caso, se organiza en tablas estáticas, dinámicas o interactivas, asignando el formato específico para el documento, para utilizar la aplicación informática requerida según el tratamiento posterior de los datos.

CR2.5 Las fórmulas y funciones 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 requeridas.

CR2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican, insertando en su caso, los campos y datos de las bases disponibles, para completarlos.

PROYECTO

RP3: Elaborar documentos propios a partir de la información procesada, mediante aplicaciones de control en la gestión y administración de proyectos, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la organización, estándares de calidad, los objetivos marcados y la necesidad de información.

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

CR3.2 La información procesada se incorpora en los documentos a elaborar, utilizando las aplicaciones informáticas requeridas y respetando el manual de estilo de la organización.

CR3.3 La estructura de los documentos e informes se fija, adaptándola a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida para que cumpla la imagen corporativa de la organización.

CR3.4 Las partes del documento se relacionan, utilizando los elementos requeridos como texto, imágenes, entre otros objetos, para facilitar la movilidad y acceso rápido a las mismas.

CR3.5 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas requeridas, para agilizar el proceso.

CR3.6 Los documentos impresos se supervisan para que cumplan los parámetros de calidad, comprobando:

- La inexistencia de líneas viudas.

- Saltos de página.

- La numeración.

- La orientación de las páginas.

- La correspondencia del color con los del texto editado, entre otros.

CR3.7 El documento final se genera, comprobando imagen corporativa, acabados, doblados, hendidos, encuadernación entre otros, para potenciar la calidad y mejora de resultados.

RP4: Personalizar los videos, imágenes, fotos, archivos de audio, entre otros, seleccionados de los bancos, de acuerdo con los parámetros y objetivos establecidos, incorporándolos en los documentos o presentaciones a elaborar.

CR4.1 Los bancos de imágenes se recopilan, teniendo en cuenta:

- Las fuentes internas y externas en función de los objetivos.

- Los formatos, permitiendo minimizar el espacio de memoria.

- Las técnicas de digitalización y reproducción de las imágenes.

PROYECTO

- El precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR4.2 Las imágenes se editan, adaptando los parámetros de formato al documento o informe en cuanto a dimensiones, encuadre, texto donde se integran, entre otros.

CR4.3 Las imágenes como logotipos, dibujos, entre otras y fotografías se transforman utilizando aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR4.4 La captura de imágenes se efectúa, ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión, con el fin de que los objetivos de formato queden cumplidos.

CR4.5 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, utilizando aplicaciones requeridas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR4.6 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba, adecuándolo al proceso de visualización en pantalla o en papel.

RP5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y otros objetos que han de integrar la documentación, mediante sistemas o plataformas de gestión documental propios, 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, utilizando los rangos de datos adecuados, para comprobar 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, ajustándolos a los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas entre otros objetos, para permitir la mejor comprensión de la información.

CR5.3 La información contenida en mapas y organigramas se revisa, comprobando su correspondencia con la estructura de contenidos a representar para corrigiéndola en su caso.

CR5.4 El gráfico utilizado como histograma, polígono, ojiva, representación de grafos, sectores entre otros, para presentar la información se verifica, comprobando su correspondencia 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 teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

RP6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento o a la necesidad de información, mediante sistemas o plataformas de gestión documental propios, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR6.1 Las presentaciones a generar como multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel,

PROYECTO

videos, entre otras, se seleccionan, siguiendo parámetros según forma de transmisión de la información como exposiciones orales, comunicaciones escritas, interactivas, redes internas o externas a la empresa, entre otras.

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

- Opciones interactivas.

- Adaptación a exposición en RRSS o por correo electrónico.

- Diseño, utilizando colores de la imagen corporativa de la empresa.

- Palabras clave.

- Lenguaje no verbal.

CR6.3 La presentación se genera, introduciendo elementos no textuales como imágenes, dibujos, narraciones, sonidos entre otros, y dinamizándolos según los tiempos asignados a la exposición, técnicas de persuasión para que la atención del destinatario quede captada.

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

CR6.5 Las presentaciones se proporcionan a la persona u organización destinataria en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su funcionamiento con el fin de que el formato quede conseguido.

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. RRSS, lenguaje HTML, diseño e imagen corporativa. Software de planificación de recursos SAP.

Productos y resultados:

Información requerida por la organización seleccionada. Información según documento valorativo, de comunicación o de decisión procesada. Documentos propios elaborados. Videos, imágenes, fotos, archivos de audio personalizados. Gráficos estáticos, dinámicos e interactivos personalizados. Presentaciones en los soportes informáticos generados.

PROYECTO

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. Prevención de riesgos laborales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: UC9996_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad

PROYECTO

profesional se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

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

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

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

CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

PROYECTO

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3

Código: UC9999_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas.

PROYECTO

Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: MF0982_3

Asociado a la UC: GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de gestión documental interna o externa escrita, elaborando documentación propia para para dar respuesta según funciones, sectores y formas jurídicas.

CE1.1 Explicar tipos de organizaciones empresariales, describiendo características en cuanto a sector y forma jurídica, estructura funcional, tamaño, entre otros.

CE1.2 Describir funciones de una organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control, explicando características.

CE1.3 En un supuesto práctico de gestión documental de información recibida:

- Organizar información, identificando destinatarios, importancia, entre otros.

- Registrar una información, en soporte electrónico, codificándola según asunto.

- Canalizarla, siguiendo jerarquía de organigrama.

- Seleccionar medios de transmisión, utilizando correo electrónico, burofax, entre otros.

- Traducir, copiar documentos, gestionándolos en tiempo y forma solicitados por los supuestos interesados.

CE1.4 Determinar técnicas de clasificación de copias de documentación, explicando criterios de calidad y sostenibilidad.

CE1.5 Describir errores, dificultades, distorsiones o fallos de comunicación interna o externa, explicando ámbitos de responsabilidad y soluciones.

C2: Determinar protocolos de visitas, transmitiendo una imagen corporativa de una organización, para dar respuesta específica según contingencias durante el proceso.

CE2.1 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una visita, determinando supuestas contingencias.

PROYECTO

CE2.2 Describir procesos de identificación de visitas, enumerando medios como agenda, redes, consulta interna, entre otros.

CE2.3 En un supuesto práctico de atención a visitas, en una determinada organización y partiendo de unas instrucciones dadas:

- Acompañar a supuestos visitantes, orientándolos al lugar de encuentro.

- Gestionar peticiones de estos, como desplazamientos, localizaciones, entre otros, resolviendo supuestas contingencias.

CE2.4 En un supuesto práctico de comunicación presencial en una determinada organización, partiendo de una documentación técnica:

- Aplicar técnicas de comunicación oral como escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, entre otros, transmitiéndolas según imagen corporativa de la organización.

- Emplear la comunicación no verbal, adecuándola al mensaje emitido.

- Transmitir la imagen corporativa de la organización, concretándola a unas comunicaciones presenciales.

- Ajustar el mensaje, teniendo en cuenta unos efectos percibidos.

- Analizar las actuaciones producidas, detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE2.5 Describir tipología de acciones comerciales de supuestas competencias, analizando promociones, precios, características de supuestos grupos de interés a los que se dirigen, entre otros.

C3: Elaborar procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, caracterizando necesidades de información demandada, para dar respuesta específica según tipología de comunicación.

CE3.1 Definir procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, indicando los puntos a controlar en su desarrollo.

CE3.2 Describir recursos de comunicación telefónica, explicando importancia de su uso en función de tipología de reunión.

CE3.3 Describir flujos de información con supuestos interlocutores en comunicaciones, identificando datos como ausencias, urgencias, entre otros.

CE3.4 Identificar elementos para realizar una llamada telefónica, videollamada o videoconferencia, entre otros, explicando fases: preparación, presentación y realización.

CE3.5 Identificar tipos de interlocutores, determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE3.6 Explicar tratamientos, categorizándolos según tipología de llamadas, videollamadas o

PROYECTO

videoconferencias, entre otros.

CE3.7 En un supuesto práctico de uso de herramientas para comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Explicar funcionamiento de identificaciones de llamada, ajustes de audio, entre otros, siguiendo procesos según tipología.

- Convocar reuniones en línea, utilizando plataformas digitales.

- Compartir documentación en línea, atendiendo a criterios de seguridad y protección de datos.

C4: Describir procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por medios electrónicos, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, para dar respuesta específica según tipología de documento o mensaje.

CE4.1 Identificar medios, procedimientos y criterios en recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de medios electrónicos.

CE4.2 En un supuesto práctico de transmisión de comunicaciones escritas, teniendo en cuenta tipología de receptor, seleccionar medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

CE4.3 Reconocer técnicas de mantenimiento de archivo de gestión de correspondencia convencional, explicando flujos, distribución de carpetas, entre otros.

CE4.4 En un supuesto práctico de gestión de correo electrónico, partiendo de información dada:

- Crear carpetas, nombrándolas y moviendo mensajes a cada una de ellas.

- Eliminar correo no deseado, vaciando carpeta temporalmente.

- Utilizar listas de destinatario, gestionando en función de tipología.

- Crear filtros o reglas, teniendo en cuenta tipología.

CE4.5 En un supuesto práctico de flujos de correspondencia por medios electrónicos, partiendo de documentación dada:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida, organizándola.

- Añadir marcas de seguimiento en los correos electrónicos, eliminándolas, en su caso.

- Abrir y guardar archivos adjuntos, teniendo en cuenta ubicación.

- Enviar mensajes a grupos de destinatarios, utilizando prioridades.

CE4.6 En un supuesto práctico de utilización de libretas de direcciones, partiendo de ejemplos dados:

- Crear nuevos grupos, agrupándolos según intereses.

PROYECTO

- Incorporar nuevos contactos, sistematizándolos.

- Agregar contactos a la libreta de direcciones, partiendo de un correo recibido.

- Buscar contactos utilizando criterios de grupos, intereses, entre otros.

CE4.7 En un supuesto práctico de creación de comunicaciones por medios electrónicos, partiendo de receptores dados:

- Insertar textos, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica.

- Gestionar comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, supervisándolas.

- Insertar firma digital, teniendo en cuenta características de protección de datos personales y seguridad.

- Insertar enlaces a videoconferencias, teniendo en cuenta una agenda.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones

Organizaciones empresariales. Tipología. Organigramas. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Relaciones de interacción entre dirección y asistencia a la dirección. Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. Dirección por objetivos. Teorías, enfoques del liderazgo. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación. Tratamiento de la

PROYECTO

información. Flujos interdepartamentales. Calidad del servicio y atención de demandas. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias internas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

2. Comunicaciones no presenciales en la determinación de asistencia a la dirección

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Organización y gestión de reuniones y/o visitas. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Hablar en público. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

Redacción de documentos profesionales: informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Uso de aplicaciones informáticas para la redacción de documentos y su corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, entre otros. Comunicación no verbal en las llamadas telefónicas. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: configuración, uso. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

3. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos en la asistencia a la dirección

El conflicto como problema en la empresa. El conflicto como oportunidad de aprendizaje. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos. El trabajo en equipo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

PROYECTO

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE ACTIVIDADES ORGANIZATIVAS DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: MF0983_3

Asociado a la UC: Gestionar actividades de asistencia a la dirección en materia de organización

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Determinar supuestas actividades de asistencia a la dirección y de otros departamentos, justificando uso de medios y cumplimiento de intereses en una empresa.

CE1.1 Describir condiciones (organización de recursos, seguridad y confidencialidad, características del puesto de trabajo, instalaciones, recursos materiales, agenda, entre otros), justificándola según una documentación dada de actividad de asistencia a la dirección.

CE1.2 En un supuesto práctico de planificación de actividades de asistencia a la dirección partiendo de una documentación técnica:

- Desarrollar registro documental físico o digital de comunicación, registro, plazos, cultura corporativa, entre otros.

CE1.3 Determinar supuestos calendarios y citas a terceros, ajustándose a un análisis de planificación de actividades de asistencia a la dirección y criterios de respeto medioambientales.

CE1.4 Describir procesos de planificación en una agenda, explicando similitud de actividades diarias, tiempos máximos estimados, incidencias, entre otros, indicando medidas de protección de datos personales.

C2: Aplicar técnicas de negociación para una contratación de servicios de asistencia a la dirección, a partir de recursos materiales físicos o digitales, documentación técnica y normativa aplicable de seguridad y confidencialidad.

PROYECTO

CE2.1 Enumerar técnicas de negociación para organización y contratación de reuniones, viajes y eventos corporativos, explicando equipamientos, proveedores, materiales, entre otros.

CE2.2 Identificar etapas en un proceso de negociación, explicándolas.

CE2.3 En un supuesto práctico de selección de proveedores, servicios o materiales en una contratación de servicios:

- Analizar información proporcionada sobre una reunión, viaje o evento, determinando los aspectos claves en una negociación.

- Seleccionar estrategias de negociación, relacionándola con una situación determinada.

- Jerarquizar criterios económicos, de responsabilidad, certificaciones, relaciones con proveedores, entre otros, adoptando acuerdos entre una empresa y un proveedor.

- Describir procesos de cierre de negociación, recogiendo supuestas mejoras.

CE2.4 En un supuesto práctico de adquisición de equipamientos, materiales, en una contratación de servicios:

- Concretar condiciones técnicas de calidades, plazos de entrega, medios de entrega, servicio postventa, entre otros, contratándolos según filosofía comercial de la empresa.

- Especificar condiciones económicas mínimas: precios de mercado, condiciones y plazos de pago, descuentos y bonificaciones, entre otros, contratándolos según filosofía comercial de la empresa.

CE2.5 Describir documentación relativa a pedidos, explicando técnicas de verificación de precio, cantidad, importe total, entre otros.

CE2.6 Determinar procesos de pago o anticipos a proveedores, describiendo plazos, documentos nacionales o extranjeros, registros, importes, entre otros.

CE2.7 Determinar control de stock de materiales informáticos y de oficina, explicando criterios de sostenibilidad, reducción de consumo, minimización del espacio de stock e impacto ambiental.

C3: Aplicar técnicas de organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales, a partir de documentación técnica, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad.

CE3.1 Explicar tipos de reuniones y/o eventos atendiendo a su naturaleza: institucionales, comerciales, deportivos, benéficos, formativos, entre otros, describiendo fases de diseño, planificación, programación, ejecución, control, evaluación y recursos.

CE3.2 Describir normas de protocolo en organización de reuniones, actos y eventos, distinguiendo características según naturaleza: presenciales, híbridos o digitales.

CE3.3 En un supuesto práctico de organización de reuniones y eventos corporativos presenciales, híbridos o digitales, partiendo de unas demandas dadas:

- Definir presupuestos, teniendo en cuenta instrucciones recibidas de control por una supuesta

PROYECTO

dirección.

- Controlar aportaciones de patrocinadores y colaboradores, determinando equilibrio calidad/precio.

- Negociar con supuestos proveedores, utilizando recursos y criterios que aseguren responsabilidad social.

- Fijar criterios de beneficio mutuo, respetando identidades corporativas y cultura empresarial.

CE3.4 En un supuesto práctico de organización de reuniones, teniendo en cuenta objetivos fijados:

- Detallar recursos materiales y humanos, justificándolos.

- Preparar presupuestos para su organización, aplicando criterios de optimización.

- Coordinar logística de una reunión, teniendo en cuenta conectividad, comunicación, documentación, medios audiovisuales y digitales, restauración y otros.

- Definir protocolo anterior, posterior y durante la celebración de la misma, siguiendo normas internas de seguridad.

- Ordenar a supuestos invitados siguiendo normas de precedencia establecidas.

- Determinar la ubicación de elementos -banderas, himnos, entre otros-, teniendo en cuenta protocolos.

- Comprobar conectividad, supervisando parámetros de seguridad, ciberseguridad y protección de datos personales.

- Determinar los tratamientos en la recepción de las distintas personalidades o autoridades establecidas, teniendo en cuenta protocolos.

- Convocar y confirmar asistencias gestionándolos en tiempo y forma.

- Coordinar el servicio controlando la logística, documentación, medios audiovisuales, restauración y otros.

- Determinar criterios de seguridad y confidencialidad, explicando protocolos de protección de datos y criterios de ciberseguridad.

CE3.5 En un supuesto práctico de evaluación de reuniones, partiendo de unos resultados esperados:

- Definir criterios de seguimiento y control, estableciendo criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

- Analizar una situación de partida, oportunidades, puntos fuertes y débiles, organizando acciones y para lograr objetivos.

- Analizar resultados de las mismas, utilizando métodos estadísticos e indicadores de control.

- Preparar informe posterior a la reunión, indicando resultados.

PROYECTO

- Gestionar supuestas reclamaciones, sugerencias y quejas, proponiendo soluciones y mejoras para futuras acciones.

CE3.6 Establecer los criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado tanto de la parte organizadora como de los participantes y asistentes.

C4: Determinar planificaciones de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, utilizando manuales técnicos de tarifas, normas internas, plazos, entre otros y teniendo en cuenta normativa aplicable de rentabilidad y calidad.

CE4.1 Describir elementos de organización de viajes en territorio nacional e internacional, explicando diferencias.

CE4.2 Interpretar supuestas ofertas y cotizaciones de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, analizando relación calidad/precio.

CE4.3 En un supuesto práctico de planificación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, partiendo de una documentación dada:

- Programar una agenda de trabajo, equilibrándola en coste y tiempos.

- Preparar presupuestos, bloqueando servicios.

- Definir fechas, horarios, alojamiento, comidas, itinerarios, entre otros, obteniendo información completa para supuestos implicados.

- Informar de necesidades de documentación como visados, pasaporte, DNI, entre otros, indicando exigencias en cada caso.

- Informar de requisitos sanitarios, pruebas específicas, entre otros, indicando exigencias en cada caso.

- Describir requisitos de traslado de capitales, tipos de divisa y su cotización, informando de máximos permitidos.

CE4.4 Explicar protocolos sociales y empresariales de países visitados, teniendo en cuenta cambios de huso horario, control de aduanas, agenda de trabajo y situación socio-económica de los mismos.

CE4.5 En un supuesto práctico de organización de viajes, partiendo de una documentación técnica:

- Adquirir billetes de viaje, teniendo en cuenta relación calidad/precio y antelación.

- Reservar estancias en hoteles, confirmando preferencias según la filosofía de empresa.

- Reservar visitas programadas, gestionándolas con antelación y en función del tipo de viaje.

- Enviar confirmaciones de reservas a implicados, autorizándolas previamente según protocolo, por una supuesta dirección.

CE4.6 Describir normas de seguridad y confidencialidad en una documentación de trabajo para viajes y reuniones, explicando supuestas necesidades y contingencias.

PROYECTO

CE4.7 En un supuesto práctico de evaluación de viajes combinados o desplazamientos nacionales e internacionales, partiendo de documentación técnica:

- Definir pautas de seguimiento y control, estableciendo criterios de valoración cuantitativa y cualitativa del resultado.

- Analizar una situación de partida, oportunidades, puntos fuertes y débiles, organizando acciones, para lograr objetivos.

- Analizar resultados de las mismas, utilizando métodos estadísticos e indicadores de control.

- Preparar informe posterior a los viajes, indicando resultados.

- Gestionar supuestas reclamaciones, sugerencias y quejas, proponiendo soluciones y mejoras para futuras acciones.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Utilización y gestión de recursos e instalaciones en actividades organizativas de asistencia a la dirección

Eficiencia, eficacia y efectividad. Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa. Criterios ergonómicos mínimos. Requisitos medioambientales para la gestión de residuos. Conceptos de calidad aplicables a los trabajos de secretariado. Requisitos de conectividad. Gestión del tiempo en la organización de actividades de asistencia a la dirección: métodos de optimización del tiempo. El reloj biológico. Formas de fijar prioridades. Elaboración de gráficos Gantt y Pert. Ladrones de tiempo. Tipos de agenda físicas, digitales y sus partes. Gestión de agendas. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión del tiempo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de

PROYECTO

datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

2. El proceso de negociación en actividades de asistencia a la dirección

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

3. Verificación de la documentación del proceso administrativo de cobro y pago en actividades de asistencia a la dirección

Documentos administrativos: presupuesto, pedido, nota de entrega, albarán. Documentos contables: factura pro forma y definitiva. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros Internet. Medios internacionales de pago básicos. Cumplimentación de libros registro. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

4. Organización de reuniones y eventos en actividades de asistencia a la dirección

Concepción estratégica: tipos de reuniones. Objetivos. Comunicación formal: previa a la reunión -convocatoria adaptada al tipo de reunión, digital o física, orden del día, lista de confirmación de asistencia o control digital abierto a los asistentes y/o a la secretaría, agenda y otros. Papel de la secretaria el día de la reunión. Logística: sala, catering, medios audiovisuales, conectividad, seguridad y otros. Posterior a la reunión -acta y seguimiento de acuerdos-. Comunicación ambiental: realización de un proyecto completo de una reunión que incluyan todos los puntos anteriores. Trabajo en reuniones: etapas de una reunión. Tipología de los participantes en una reunión. Evaluación de los asistentes. Concepción estratégica: tipos de eventos atendiendo a su ámbito, naturaleza y tipología. Congresos y conferencias. Objetivos. Informe proyecto pormenorizado de la organización del evento. Comunicación formal: previa al evento -invitación, dossier, folleto informativo, programa, comunicación, comercialización y otros-; posterior al evento -informe, resultados económicos, cumplimiento de objetivos, nivel de satisfacción de participantes asistentes y otros-. Comunicación ambiental: papel de la secretaria el día del evento, protocolo anterior, durante y posterior al evento. Presupuestos. Logística: reservas de hoteles, espacios multiusos, transporte, restauración, medios audiovisuales, informáticos, redes, dominios, plataformas digitales. Decoración, seguridad, on line y presencial, recursos humanos, outsourcing y otros. Realización de proyectos de   (espacio sin ruptura). Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

5. Organización de viajes nacionales e internacionales en actividades de asistencia a la dirección

Objetivos y presupuesto del viaje. Documentación necesaria anterior al viaje: Visados, pasaporte, DNI, seguro de viajes y otros. Gestión de las necesidades del país o países que se visiten: características y funciones de organismos oficiales: Embajadas, Consulados Oficinas de Turismo, Pasaporte sanitario, cambio de huso horario, divisas, movimiento de capitales y otros. Documentación y preparación durante el viaje y de las jornadas de trabajo. Itinerarios, servicios contratados de alojamiento, alquiler de espacios para reuniones, restauración, visitas turísticas y otros.

Condiciones de la contratación de un servicio: reservas, anulaciones, modificaciones y seguros. Medios de realización: Internet, teléfono y entre otros. Derechos del viajero: equipajes, retrasos, overbooking

PROYECTO

(sobreventa), cambios de horario, entre otros.

Documentación posterior al viaje: informe sobre cumplimiento de objetivos, informe económico y justificantes de pago, informe sobre la calidad de los servicios contratados y su idoneidad como fidelización del servicio. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje, sostenibilidad.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de actividades de asistencia a la dirección que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

Nivel: 3

Código: MF0986_3

Asociado a la UC: ELABORAR DOCUMENTACIÓN Y PRESENTACIONES PROFESIONALES

Duración: 150 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar herramientas de control en la gestión y administración de proyectos seleccionando las fuentes de información internas y externas en función de su disponibilidad, acceso, y tipología para tratamientos de documentos de trabajo.

PROYECTO

CE1.1 Determinar fuentes de información de supuestas organizaciones, comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de una información.

CE1.2 Determinar documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos, identificando tipo de información según caso.

CE1.3 Definir tipología de acceso teniendo en cuenta fuentes de información como buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, entre otros.

CE1.4 Determinar fuentes de información, describiendo criterios de calidad y aplicabilidad de conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.

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

- Determinar información central y accesoria, estableciendo objetivos de búsqueda.

- Elegir fuentes de información internet, archivos, prensa, entre otras, localizando una información.

- Determinar ventajas e inconvenientes de fuentes utilizadas, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.

- Describir proceso de búsqueda teniendo en cuenta tipología de información.

- Organizar fuentes de información, optimizando su localización, formato, tipología de archivo y acceso posterior.

C2: Aplicar técnicas de procesado de información, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas para presentar documentos en una organización.

CE2.1 En un supuesto práctico de procesado de información, partiendo de una documentación técnica:

- Incorporar a través de soportes informáticos anotaciones, volcado de voz, entre otros, teniendo en cuenta tipología de documento: cartas, informes, comunicados, entre otros.

- Explicar funciones de la dactilografía, diferenciando configuración del teclado según uso.

- Transcribir textos complejos propuestos, teniendo en cuenta fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, entre otros, recogiéndolos de notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes.

CE2.2 Determinar organización en tablas estáticas, dinámicas o interactivas, explicando asignaciones de información alfabética o numérica en ellas.

CE2.3 Explicar fórmulas de cortesía, terminología automatizándolas según tipología de documento comercial, jurídico, técnico, entre otros.

CE2.4 En un supuesto práctico de procesado de datos en documentos profesionales, utilizando aplicaciones digitales:

- Generar hojas de cálculo, incorporando fórmulas y funciones teniendo en cuenta resultados

PROYECTO

aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos, entre otros.

- Aplicar parámetros de texto, insertando campos y datos de supuestas bases disponibles.

C3: Sintetizar información, partiendo de documentación procesada, para su archivo en soportes electrónicos según tipología.

CE3.1 Determinar 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, entre otras, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad de una organización.

CE3.2 Determinar criterios de evaluación de la confiabilidad, validez o pertinencia, explicando niveles de profundidad en el tratamiento de una información.

CE3.3 Enumerar formatos y soportes que pueden adoptar documentos, en función del tipo de información que van a contener y la utilidad posterior de estos.

CE3.4 En un supuesto práctico, partiendo de documentación técnica para su ampliación y síntesis, sobre un asunto concreto relacionado con el ámbito profesional específico:

- Establecer objetivos de indagación claros y concisos, localizando información sobre un asunto propuesto.

- Analizar información obtenida, aplicando criterios de selección, integración y organización.

- Sintetizar información, distinguiendo lo general de lo particular, y recogiendo datos más relevantes de cada fuente.

- Guardar la información en formatos para su tratamiento o edición posterior.

- Realizar un informe comparativo o documentado, sobre la base de distintas informaciones obtenidas, validando la información según el objetivo establecido.

CE3.5 Explicar procesos de comprobación en documentos impresos, teniendo en cuenta:

- La inexistencia de líneas viudas.

- Saltos de página.

- La numeración.

- La orientación de las páginas.

- La correspondencia del color con los del texto editado, entre otros.

C4: Aplicar técnicas de edición de videos, imágenes, fotos y archivos de audio, a partir de bancos seleccionados, teniendo en cuenta documentación o presentaciones a elaborar y manteniendo la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente.

PROYECTO

CE4.1 En un supuesto práctico de personalización de videos, imágenes, entre otros, partiendo de una documentación técnica:

- Recopilar información, partiendo de fuentes internas y externas.

- Determinar información, discriminando entre fuentes fiables y no fiables.

- Utilizar técnicas de digitalización y reproducción, minimizando espacio en memoria.

- Elegir información, respetando derechos de propiedad intelectual.

CE4.2 Explicar procesos de edición, describiendo parámetros como dimensiones, encuadre, entre otros.

CE4.3 En un supuesto práctico de incorporación en presentaciones de imágenes teniendo en cuenta soportes digitales dados:

- Transformar imágenes como logotipos, utilizando aplicaciones informáticas de animaciones dinámicas o secuenciales.

- Capturar imágenes, ajustando resolución de entrada a salida.

CE4.4 Determinar tipología de sonidos o narraciones a insertar, relacionándolos con una imagen corporativa determinada.

CE4.5 Determinar comprobaciones de formato y archivo de imágenes, adecuándolo a procesos de impresión y proyección.

C5: Aplicar técnicas de personalización de gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, incorporando datos, cálculos aritméticos o lógicos a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia para mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente.

CE5.1 Explicar técnicas de gestión de gráficos dinámicos e interactivos, enumerando comprobaciones de cálculos aritméticos o lógicos.

CE5.2 Determinar representaciones de gráficos, mapas, organigramas, entre otros, teniendo en cuenta datos y textos recibidos de una supuesta organización.

CE5.3 En un supuesto práctico de revisión de datos en una documentación gráfica, teniendo en cuenta parámetros de evaluación:

- Comprobar mapas y organigramas, relacionándola con la estructura de contenidos.

- Utilizar gráficos como histogramas, polígono, ojiva, representación de grafos, entre otros, comprobando correspondencia con objetivo a transmitir.

- Personalizar gráficos, mapas y organigramas, utilizando formatos, colores y títulos según imagen de una supuesta organización.

PROYECTO

C6: Aplicar técnicas de presentación de documentos profesionales valorativos, de comunicación o decisión, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia.

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

CE6.2 Describir tipos de gráficos como histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores, entre otros, determinando qué información representan.

CE6.3 Determinar técnicas de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación, o en una página web.

CE6.4 En un supuesto práctico de elaboración de presentaciones de documentos profesionales, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Elegir un gráfico adecuado a un mensaje, definiendo series de valores a representar.

- Estructurar contenido de información, respetando estilo de la supuesta organización.

- Adaptar contenido, teniendo en cuenta exposición en RRSS o correo electrónico.

- Introducir elementos no textuales, dinamizándolos según tiempos de exposición.

- Aplicar colores, contrastes, luminosidad, contornos y otras características a las imágenes, ajustándolos a unas características dadas.

- Incorporar efectos sonoros y visuales en formatos digitales para la minimización de memoria, con precisión, atendiendo al objetivo del documento o presentación.

CE6.5 En un supuesto práctico de presentaciones de documentos profesionales, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Animar imágenes, 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.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.4; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.4 y CE6.5.

Otras capacidades:

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

PROYECTO

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Operatoria de sistemas y recursos multimedia de proyección

Composición del teclado: teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Configuración del teclado. Procedimientos de desarrollo de velocidad y destrezas en la operatoria de teclados. Corrección de errores. Normativa aplicable sobre posturas de trabajo adecuadas. Utilidades y características de los recursos de proyección: video-proyectores, reproductor de sistemas de video, audio y otros. Integración de documentos profesionales en la web: estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web. Marketing digital: análisis de tendencias gráficas de diseño web y app. Etiquetado, SEO y Accesibilidad. Marketing interactivo. Organización de sitios web: diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web. Procedimientos de actualización de páginas web: funciones básicas de editores html, CSS y JavaScript y de gráficos. Gestión de hipervínculos: creación de marcos, creación de enlaces entre páginas. Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad. Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

2. Proceso de búsqueda de información en la determinación de elaboración y presentación de documentos profesionales

Planificación de búsqueda de la información. Metodologías de búsqueda. Identificación de fuentes de información especializada: sitios web institucionales, páginas personales, fuentes multimedia, listas de correo, grupos, foros, blogs, redes sociales y otros tipos de comunicación. Aplicación de criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información. Manejo de las herramientas de recuperación de la información: motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos. Selección, discriminación y valoración de la información. Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos. Normativa aplicable sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos. Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto: instalación personalizada de procesadores de texto. Diseño de documentos: formatos avanzados de caracteres, párrafos, columnas, esquemas numerados, formato del documento. Presentación de información con tablas: formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas. Edición de textos: búsqueda y sustitución de textos; configuración de encabezados, pies y notas a pie de página en secciones diferentes de texto; procedimientos de trabajo intertextual; inserción de tablas, gráficos, objetos e imágenes. Gestión de archivos: grabación de archivos en distintos formatos; protección de archivos. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas. Interoperaciones entre aplicaciones. Comparación y control de documentos. Impresión de textos: configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión. Aplicación de manuales de estilo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación

PROYECTO

de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

3. Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo

Edición de hojas de cálculo: introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones, operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas. Instalación personalizada de una hoja de cálculo. Hoja de cálculo: añadir nueva hoja, desplazamiento de hojas, borrado y cambio de nombre. Tipos de datos: valores, fórmulas y funciones, fechas y horas. Diseño de hojas de cálculo: formato personalizado de datos; establecimiento de rangos. Búsquedas de objetivos, con o sin restricciones. Establecimiento de escenarios. Gestión de archivos: grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y web incluidos-. Impresión de hojas de cálculo: configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas. Interoperaciones entre aplicaciones.

4. Técnicas de representación gráfica, edición de objetos multimedia e integración en documentos

Tipos de gráficos: histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados. Elaboración de gráficos: selección del tipo de gráfico; selección de los rangos de datos. Configuración y modificación de los elementos del gráfico. Operaciones con datos: gráficos dinámicos. Integración de gráficos en documentos. Elaboración de organigramas y mapas: estructura. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos. 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 o recorte; modificación de tamaño y efectos: color, iluminación, entre otros; 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. Usabilidad.

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

Documentos profesionales: tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros. Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas. Aplicación de manuales de estilo: notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores -inserción y uso-, referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros. Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados. Gestión de hipervínculos. Comparación y control de documentos. Combinación de diferentes documentos de correspondencia: creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados. Impresión de textos: configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos. Interoperaciones entre aplicaciones. Técnicas de producción y edición digital. Técnicas de maquetación y producción. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas: formatos de presentaciones gráficas: diapositivas, proyección de video, páginas web u otras. Creación de una presentación: diseño y edición. Efectos, velocidad de la transición, ocultar una diapositiva, cambio automático de diapositivas, creación de hipervínculos, botones de acción, cambio de secuencia de la diapositiva, animaciones de texto, imágenes u otros objetos, inserción de gráficos, objetos e imágenes, inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos. Gestión de archivos: grabación de presentaciones en distintos formato -web incluido-. Integración de presentaciones a la Intranet de la organización. Interoperaciones entre aplicaciones.

PROYECTO

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 2

Código: MF9996_2

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

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.

PROYECTO

CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.

CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:

- Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.

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

C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.

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

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

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

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

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

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.

- Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios,

PROYECTO

características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.

- Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.

- Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.

- Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.

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

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

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

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

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

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

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.

- Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.

- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.

- Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

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

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

CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a

PROYECTO

las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

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

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

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.

- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.

- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.

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

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.

- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.

- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.

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

- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

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

PROYECTO

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

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

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

- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional y una argumentación estructurada.

- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.

- Cumplimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.

- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

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

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

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

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

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

PROYECTO

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos:

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

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

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

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

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

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

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

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

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

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

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

3. Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con

PROYECTO

un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

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

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

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

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

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

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

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

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

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3

Código: MF9999_3

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

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación,

PROYECTO

teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.

CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.

- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.

- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.

- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

PROYECTO

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

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.

- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.

- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.

- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

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

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

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

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

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

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.

- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

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

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro

PROYECTO

profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.

- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

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

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).

- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.

- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

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

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

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

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

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

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.

- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.

- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento

PROYECTO

u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.

- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.

- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.

- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

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

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

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.

- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.

- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.

PROYECTO

- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.

- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.

- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.

- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.

- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.

- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.

- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.

- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

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

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

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

PROYECTO

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

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.

- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.

- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

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

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

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

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

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos:

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

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

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

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

PROYECTO

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

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

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

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

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

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

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

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

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

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

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

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

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

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

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

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

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

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

Utilizar conocimientos previos.

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

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

PROYECTO

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO XI

Cualificación profesional: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG310_3

Competencia general

Asistir a la gestión de despachos y oficinas profesionales, y/o departamentos de Recursos Humanos, organizando y apoyando la gestión administrativa y documental del mismo, gestionando actividades de comunicación internas y externas, la preparación y presentación de expedientes y documentos jurídicos propios ante los Organismos y Administraciones Públicas y manteniendo el sistema de gestión de archivo, atendiendo a las condiciones de calidad, seguridad y del medio ambiente, aplicando las normas establecidas por la organización y cumpliendo la normativa aplicable en procedimiento administrativo, protección de datos

PROYECTO

personales, de protección medioambiental y sobre prevención de riesgos laborales.

Unidades de competencia

UC0982_3: Gestionar las comunicaciones de la dirección

UC0987_3: Administrar los sistemas de almacenamiento de la información

UC0988_3: Gestionar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas

UC0980_2: Gestionar operaciones administrativas de recursos humanos

UC0979_2: Gestionar operaciones administrativas de tesorería

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento jurídico y/o de recursos humanos dedicado a la gestión administrativa y documental en entidades de naturaleza pública y privada, empresas medianas y pequeñas, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica o en organizaciones sin ánimo de lucro. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Asistentes jurídicos

Asistentes de despachos y oficinas

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF0982_3: Gestión de las comunicaciones de la dirección (90 horas)

PROYECTO

MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo (120 horas)

MF0988_3: Gestión de expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas (120 horas)

MF0980_2: Gestión administrativa de personal (90 horas)

MF0979_2: Gestión administrativa de tesorería (90 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR 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, electrónico u otros medios telemáticos, de forma autónoma, facilitando la gestión documental, a fin de asegurar la circulación de las comunicaciones.

CR1.1 La información recibida se organiza, identificando características, urgencia, importancia, destinatarios entre otros, para que la presencia y corrección de los datos quede verificada.

CR1.2 La información recibida se codifica, en su caso, según el asunto, registrándola en soporte electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR1.3 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, para asegurar la resolución de asuntos pendientes, en su caso.

CR1.4 Los medios de transmisión como correo convencional, electrónico, burofax, mensajería entre otros se seleccionan utilizándolos, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR1.5 Los trámites adicionales requeridos para la transmisión de la información como traducciones, copias entre otros, se gestionan en tiempo y forma aplicando criterios de calidad.

CR1.6 Las copias de la documentación emitida se conservan clasificadas, archivándolas en el soporte convencional o digital, con el fin de que los criterios de calidad y sostenibilidad queden asegurados.

CR1.7 Las comunicaciones internas y/o telemáticas se gestionan, transmitiendo a la persona responsable aspectos como dificultades, distorsiones, entre otros, en su caso, con el fin de que el flujo de la misma cumpla criterios de calidad y los errores o fallos, queden identificados e informados al soporte técnico.

CR1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la

PROYECTO

normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Gestionar las visitas, 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 corporativa de la organización.

CR2.1 Las visitas se identifican, utilizando medios como agenda, red de contactos informales, consulta interna entre otros, según procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, para que queden filtradas.

CR2.2 Las visitas se atienden, orientándolas y/o acompañándolas al lugar de encuentro, siguiendo protocolos de la imagen corporativa de la empresa para que los estándares de calidad y de protocolo empresarial, queden cumplidos.

CR2.3 Las peticiones o requerimientos de las visitas como localizaciones, desplazamientos entre otros, se gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y/o resolviendo las contingencias, en su caso.

CR2.4 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan, suministrando, en su caso, documentación, productos o informaciones, para que los criterios definidos de filosofía empresarial queden transmitidos.

CR2.5 Las acciones comerciales de la competencia, de la clientela y proveedores como promociones, precios, entre otros, se analizan, transmitiéndolas a la persona responsable de la empresa, a través del canal requerido, para que la información a la clientela, proveedores y agentes llegue en tiempo y forma.

CR2.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP3: Gestionar la emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la circulación de la información interna y externa.

CR3.1 Las llamadas telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, emitidas o recibidas se atienden, respetando las normas de cortesía, utilizando los recursos de la comunicación telefónica como escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz entre otros para que la imagen corporativa de la organización quede transmitida.

CR3.2 La información sobre el interlocutor de la llamada telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otras, como procedencia, nivel jerárquico entre otros, se identifican, utilizando los medios como agenda electrónica, red de contactos informales, consulta interna entre otros.

CR3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, se gestionan personalmente, determinando la razón y la urgencia, para que el interlocutor obtenga la respuesta en tiempo y forma requerida.

CR3.4 La información sobre ausencias se justifican, desarrollando las habilidades de protocolo y confidencialidad requeridos, para transmitir a los interesados los mensajes recogidos en tiempo y

PROYECTO

forma.

CR3.5 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas como identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, entre otros, se gestionan, utilizando las aplicaciones requeridas para que el funcionamiento quede controlado.

CR3.6 Las herramientas de las videollamadas o videoconferencias como identificación de usuario, gestión de aplicaciones o programas, equipos informáticos, conexión a Internet, adecuación de la sala de videoconferencias con ajustes de audio, ruidos externos, iluminación, interrupciones entre otros se gestionan supervisándolas para que el funcionamiento quede asegurado.

CR3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias se identifican subsanándolos, en el ámbito de su responsabilidad, o requiriendo el soporte técnico, en su caso a la persona responsable.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

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

CR4.1 La información y documentación como actas, carta externa, correos electrónicos, informes entre otros se redactan, en tiempo y forma previsto, utilizando las herramientas como procesador de texto, entre otras, para cumplir con el objetivo de calidad del documento.

CR4.2 La estructura de los documentos se define, analizándola en función del carácter del mismo como mercantil, laboral, administrativo, técnico, entre otros para que la calidad y la imagen corporativa quede transmitida.

CR4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica, para seguir el manual o libro de estilo fijado por la organización, subsanando errores, con herramientas como corrector ortográfico, procesador de texto, entre otros.

CR4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos propios del documento según carácter comercial, técnico, legal entre otros, se aplican, para seguir los criterios de contextualización.

CR4.5 Los títulos y rótulos insertados de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, entre otros objetos se verifican, comprobando la redacción y ubicación, para facilitar y agilizar la comprensión del contenido del documento.

CR4.6 Las modificaciones a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se identifican, comunicándolas a la persona responsable, para que la corrección quede gestionada.

CR4.7 Las comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, se supervisan, comprobando la calidad de redacción, para gestionar, en su caso, cambios

PROYECTO

pertinentes en tiempo y forma.

CR4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la empresa para que los estándares de calidad queden asegurados.

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, teléfonos inteligentes (Smartphones), impresoras, escáner u otros medios de captura. Software de planificación de recursos SAP. Software de gestión de la clientela CRM.

Productos y resultados:

Flujos de información, internos y externos, por correo convencional, electrónico u otros medios telemáticos, administrados. Visitas gestionadas. Emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias gestionadas. Comunicaciones escritas controladas.

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. Normativa referente a derechos de autor y propiedad intelectual, protección de datos, seguridad electrónica, y protección y conservación del medio ambiente. Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), Imagen corporativa. Publicación digital (Newsletter), correos electrónicos con fines publicitarios y divulgativos, información en la página web. 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. Prevención sobre riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Nivel: 3

Código: UC0987_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar la información almacenada en sistemas de archivos (en soporte papel e informatizados),

PROYECTO

con la finalidad de satisfacer las necesidades de gestión, asegurando la optimización del uso de los recursos, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos administrativos establecidos en la organización y la normativa aplicable sobre gestión de datos.

CR1.1 Las medidas de seguridad sobre los datos, tal como copias de seguridad y control de acceso, se verifica que se aplican, previa identificación del nivel de protección que necesitan (básico, medio, alto).

CR1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los archivos (de oficina, de gestión, intermedio, histórico, entre otros) se establecen de acuerdo con la vigencia legal de los documentos, los periodos de tramitación de procedimientos administrativos, entre otros.

CR1.3 El manual de archivo se actualiza, expresando la normativa del archivo en cuestión: criterios de clasificación y alfabetización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción, entre otros.

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, permitiendo la generación de inventarios de manera dinámica.

CR1.6 El tratamiento y la búsqueda de la información en el archivo informático tanto a nivel local como en la nube o en el gestor documental se desarrolla, usando las redes locales y los navegadores de búsqueda disponibles.

CR1.7 El contenido de los archivos se modifica, para mantener un sistema de archivo actualizado con información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR1.8 El archivo intermedio se mantiene, eliminando los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia a través de los medios disponibles (destructoras de papel, contenedor de reciclaje, entre otros), o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo.

RP2: Gestionar las incidencias en el funcionamiento del sistema informático, manteniéndolo, para obtener el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas.

CR2.1 El funcionamiento y/o el rendimiento del equipo se verifican, comprobando que no tenga anomalías al usar las aplicaciones, realizando pruebas con las aplicaciones de usuario, midiendo tiempos de respuesta y analizando los resultados que se obtienen, con la periodicidad establecida en las normas internas de la organización.

CR2.2 Los problemas de funcionamiento y/o rendimiento del equipo detectados se corrigen, resolviendo problemas de configuración o reportando en su caso el problema a los responsables técnicos internos o externos, verificando de nuevo que en problema se ha resuelto.

CR2.3 La seguridad del equipo se garantiza, revisando contraseñas de usuario, políticas de cambio y su fortaleza, comprobando el antivirus y el firewall y su configuración, entre otros, en coordinación o bajo supervisión del departamento responsable de sistemas.

PROYECTO

CR2.4 La seguridad en el almacenamiento de la información se garantiza, verificando que existen programadas copias de seguridad y que la confidencialidad se protege mediante sistema de control de acceso.

CR2.5 Las versiones de las aplicaciones informáticas se comprueba que se mantienen actualizadas, verificándolas de manera periódica o estableciendo en su caso esa periodicidad en la configuración de las mismas, para que sean coherentes con las necesidades del hardware y garantizar la seguridad y la eficiencia, solicitando en su caso la actualización o su configuración a los responsables técnicos internos.

CR2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, identificando la frecuencia de uso y desgaste y gestionando las existencias en el almacenaje, para garantizar su reposición en caso necesario.

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

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

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

CR3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se genera, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de los documentos.

CR3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes se desarrolla, 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, entre otros, se codifican, asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia.

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

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

CR3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican, proponiendo los posibles cambios en los procesos del sistema.

RP4: Implementar bases de datos ofimáticas relacionadas con las actividades administrativas diarias o rutinarias, siguiendo un diseño lógico proporcionado, usando asistentes para registrar información y/o

PROYECTO

documentación, para permitir la consulta, búsqueda y modificación de información.

CR4.1 Las necesidades de información de la organización se recogen, identificando el contenido y objetivo, para almacenarlas en bases de datos, de acuerdo con directrices recibidas.

CR4.2 Las bases de datos ofimáticas se crean, a partir de las necesidades identificadas, usando los asistentes de la herramienta, implementando las tablas y relaciones proporcionadas en un diseño lógico previo, utilizando denominaciones representativas según su contenido, relacionándolas a través de claves.

CR4.3 Las propiedades de cada campo en las tablas se asignan, a partir del diseño lógico, configurando sus características tales como índices, longitud de campo y tipo de contenido, entre otros, para facilitar la consulta, borrado y actualización de la información.

CR4.4 La confidencialidad del contenido de las bases de datos se protege, limitando el acceso a los usuarios autorizados y respetando el manual de archivo.

CR4.5 El funcionamiento de la base de datos se verifica, ejecutando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR4.6 Las copias de seguridad se comprueba que se efectúan para proteger la información contenida en la base de datos, realizándolas con periodicidad.

RP5: Gestionar la entrada y búsqueda de datos en bases de datos a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias de información o las instrucciones recibidas, utilizando las herramientas digitales.

CR5.1 Las consultas se definen en función del resultado buscado, eligiendo entre los tipos de acción (borrar registros, actualizar datos, entre otras, de forma automática) o de selección (trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto), eligiendo un nombre representativo.

CR5.2 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 filtros, determinando los campos a mostrar, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, para cumplir el objetivo que se persigue.

CR5.3 Los formularios de introducción, modificación y borrado de datos se crean, relacionándolos con la información almacenada, seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información, introduciendo subformularios en su caso dentro de otros.

CR5.4 Los datos se introducen en las tablas de las bases de datos, usando asistentes de importación desde otras aplicaciones ofimáticas, tales como hojas de cálculo o formularios, estableciendo un sistema de seguridad y trazabilidad ante posibles modificaciones de datos.

CR5.5 Las consultas y formularios se comprueban, verificando los resultados obtenidos en las búsquedas realizadas, comprobando que se ajustan al objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan en caso de error.

RP6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de

PROYECTO

acuerdo con directrices recibidas, mejorando la calidad e imagen del servicio.

CR6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se seleccionan, eligiendo aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados previamente por la organización, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR6.2 La estructura del informe se define, utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe (cuadro de texto, etiqueta, control de comando, vínculo, entre otros), 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 (afiliación, personales, académicos, localización, entre otros) de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR6.4 El contenido de los campos se agrupa, para facilitar la comprensión del informe, aplicando criterios de ordenación y clasificación.

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.

RP7: Sistematizar la gestión de la base de datos de la organización, utilizando macros para acciones repetitivas e integrando los elementos creados previamente, mediante las utilidades orientadas al usuario y asistentes disponibles en la aplicación informática y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, para la gestión de la información.

CR7.1 Las dependencias entre elementos creados en la base de datos se recogen, elaborando diagramas que muestren las interrelaciones entre ellos, mediante referencias, vínculos y agrupaciones, entre otros.

CR7.2 Las macros se definen, utilizando las herramientas de la base de datos, asignando nombres breves y significativos, describiendo los argumentos que requieren, estableciendo las acciones que ejecutan.

CR7.3 Las macros se asocian a formularios e informes, mediante botones de comando insertados en ellos o disparando su ejecución ante eventos tales como hacer clic sobre áreas del objeto, al salir del objeto, entre otros, verificando su funcionamiento.

CR7.4 Los elementos creados en la base de datos se integran, agrupándolos y estableciendo referencias, vínculos y comandos de ejecución entre ellos, para facilitar las operaciones tales como abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, entre otras.

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. Herramientas digitales de gestión de la información. Archivadores para documentos en soporte papel e

PROYECTO

informáticos, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

Productos y resultados:

Administración de archivos en soporte papel e informáticos. Gestión las incidencias en el funcionamiento del sistema informático. Mantenimiento del sistema de gestión documental. Implementación de bases de datos ofimáticas relacionadas con las actividades administrativas diarias o rutinarias. Gestión de la entrada y búsqueda de datos en bases de datos. Automatización de los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados. Sistematización de la gestión de bases de datos.

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 entre otros. Normativa referente a derechos de autor, normativa de datos personales, 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. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR EXPEDIENTES Y DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL ANTE ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nivel: 3

Código: UC0988_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Realizar operaciones de preparación de los documentos jurídicos relacionados con la actividad económica y empresarial de la organización, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa aplicable a la contratación e instrucciones recibidas, para su presentación ante los Organismos y Administraciones Públicas.

CR1.1 Los documentos se adecuan a la normativa sobre actividades económicas y empresariales, teniendo en cuenta las distintas formas de sociedad mercantil (Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedades Unipersonales, entre otras).

CR1.2 Las características de los documentos relativos a la vida societaria se identifican de acuerdo con su uso.

CR1.3 La documentación que requiere elevación a público se prepara, ajustándose a la normativa según el ámbito territorial de acuerdo a 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, entre otros), se preparan siguiendo las

PROYECTO

instrucciones y requisitos establecidos por el Registro Público correspondiente.

CR1.5 La documentación ante los Registros Públicos en soporte papel, informático o por vía telemática se tramita, presentándose de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Registro correspondiente, cumpliendo los requisitos exigidos de formato, contenido, firma electrónica en su caso, u otros.

CR1.6 Los documentos para la formulación y presentación de cuentas anuales se elaboran conforme a lo que establece la normativa mercantil, 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 efectúa en soporte papel, informático o por vía telemática, utilizando los modelos y formatos establecidos en la normativa mercantil, y aplicando, en su caso, las normas de autentificación exigidas por el registro mercantil.

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

RP2: Cumplimentar los modelos de contratos privados del ámbito empresarial o documentos notariales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa sobre contrataciones, 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, entre otros), o documento notarial (poderes, escrituras, entre otros), se recopila de los correspondientes expedientes y/o archivos digitales, cotejándola posteriormente.

CR2.2 Los modelos normalizados de contrato de la organización (compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos entre otros), o documento notarial (poderes, escrituras, entre otros), se cumplimentan a través de las aplicaciones informáticas necesarias 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 La información empleada para la realización de los contratos se trata, aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

CR2.5 Los datos de carácter personal recabados y/o utilizados para la cumplimentación de cada contrato (compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos entre otros), o documento notarial (poderes, escrituras, entre otros), se tratan cumpliendo con lo estipulado, en cada caso, en la normativa de protección de datos personales.

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

CR3.1 Las fuentes o bases de datos jurídicas se identifican, estableciendo accesos directos a las

PROYECTO

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 los Boletines Oficiales correspondientes en soporte papel o informático (UE, Estado, Comunidad Autónoma, entre 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 físicos o informáticos para su posterior recuperación y comunicación a los departamentos correspondientes.

RP4: Preparar la documentación requerida por los organismos públicos, según los procedimientos administrativos, civiles o judiciales para su presentación, cumpliendo las directrices establecidas por dichos organismos.

CR4.1 La información disponible para la elaboración de los distintos tipos de documentación administrativa o judicial, se recopila, 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 normativa sobre procedimiento administrativo, e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

CR4.3 Las plataformas de gestión y comunicación, registros y sedes electrónicas y programas de ayuda se manejan siguiendo los procedimientos específicos (creación de usuario, autorización de acceso, alta de autorizado, entre otros) pautados por cada Administración pública.

CR4.4 Las renovaciones o acciones periódicas requeridas por las diferentes obligaciones con la Administración Pública se preparan con antelación al vencimiento para su presentación al organismo correspondiente.

CR4.5 La certificación electrónica, así como las autorizaciones de acceso a plataformas y registros electrónicos para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática se solicitan, con la debida antelación, adoptando las medidas de seguridad recomendadas por los organismos.

CR4.6 Los documentos se presentan física o telemáticamente conforme a lo establecido (notificación, alegación, recurso, interposición de determinadas demandas, entre otros) en cuanto a lugar, fecha, medio y forma, asegurando lo exigido en cada caso, y la justificación de la presentación correspondiente.

CR4.7 El seguimiento de la documentación administrativa, civil o judicial presentada se efectúa de manera regular, informando al responsable de la situación de su tramitación.

CR4.8 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 la documentación necesaria para participar en los procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de la convocatoria y la normativa de aplicación.

CR5.1 La información y normativa sobre los contratos públicos o subvenciones relativa a convocatorias,

PROYECTO

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, así como en las plataformas y portales de contratación 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 y/o en el anuncio de licitación, para su inclusión en el expediente.

CR5.3 La documentación exigida en las bases de la convocatoria de contratación pública (escritura de poderes, avales, entre otros) se organiza conforme a los establecidos en dichas bases para su presentación.

CR5.4 Los expedientes a presentar en el proceso de contratación pública se comprueban, garantizando que están organizados, completos, listos para su entrega y acorde con los plazos de formulación y presentación dispuestos en las bases de la convocatoria.

RP6: Custodiar los documentos y expedientes relacionados con la Administración Pública 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 mercantil.

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.

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 sobre tratamiento de la documentación y a través de los medios disponibles (destructora de papel, reciclaje en contenedores, entre otros).

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. Portales, aplicaciones web y programas de ayuda públicos. 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:

Preparación de documentos jurídicos de la actividad económica y empresarial. Cumplimentación de

PROYECTO

contratos empresariales. Actualización de la información jurídica de la actividad empresarial. Preparación de documentación administrativa presentada en Organismos y Administraciones Públicas. Organización de documentación de procedimientos de contratación y subvenciones. Custodia de documentos y expedientes relacionados con la Administración Pública.

Información utilizada o generada:

Normativa de referencia en función del ámbito territorial en los ámbitos civil, mercantil y administrativo. En particular: Normativa relacionada con el Plan General de Contabilidad, Procedimiento Administrativo Común, sociedades y organizaciones sin ánimo de lucro, del régimen jurídico y de la contratación de la Administración Pública, y de los procedimientos ante las mismas. Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente, normativa sobre riesgos laborales. Normativa sobre la protección de datos personales. Información relacionada con el ámbito de actuación publicada en las redes. Información obtenida de los registros oficiales de la Administración Pública. 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 la Administración Pública, revistas especializadas, boletines estadísticos entre otras). Bases de datos documentales jurídicas. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales, entre 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. Prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Nivel: 2

Código: UC0980_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Desarrollar actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos como selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos marcados.

CR1.1 La información de las bases de datos se actualiza en función de tipología: selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, clasificándola atendiendo a criterios previamente establecidos por la organización de forma que el filtrado de la información para su consulta posterior quede facilitado.

CR1.2 La información de interés general para los empleados en los canales internos como tablones de anuncios, mostradores, estanterías, portal del empleado, mensajería instantánea, entre otros, se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización para garantizar la comunicación.

CR1.3 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando la normativa de protección de datos personales, accesibilidad y de seguridad interna para que los

PROYECTO

estándares de calidad queden asegurados.

CR1.4 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente, de cada interesado, generando informes cuantitativos para asegurar que la información queda recogida en forma y plazo según los estándares de calidad de la organización.

CR1.5 La información del plan de carrera o sucesión se actualiza, registrando las acciones formativas que llevan a cabo los interesados, para garantizar que queda recogida según los estándares de calidad de la organización.

CR1.6 La documentación recopilada en las acciones formativas se adjuntan al expediente administrativo documental e informático, incorporando los informes cuantitativos de los participantes para que la información quede en tiempo y forma generada.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Preparar las infraestructuras y equipamiento físicos y digitales como salas, conexiones, equipos audiovisuales, soporte documental, entre otros, para la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión.

CR2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se efectúa mediante la disposición de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, difundiendo los anuncios internos para que los candidatos queden convocados.

CR2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas por la persona responsable al departamento implicado, a través de los medios documentales o digitales disponibles, para garantizar que el proceso quede controlado.

CR2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se efectúa siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos por la organización, para que las fechas, agenda, lugares y condiciones de ambas queden confirmadas.

CR2.4 Las acciones diarias se preparan, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades estimadas, para garantizar que la agenda según los estándares de calidad y seguridad queda cumplida.

RP3: Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal, aplicando criterios de confidencialidad y seguridad y utilizando las aplicaciones informáticas específicas, con el fin de que la información de los empleados, departamentos y organismos correspondientes, quede actualizada.

CR3.1 La documentación para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica en tiempo y forma, siguiendo los canales establecidos al efecto, para que la información quede recogida.

CR3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos en soporte documental e informático, manteniéndolo actualizado, para que cumpla los requisitos de la organización.

PROYECTO

CR3.3 El formulario de alta y, en su caso, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, en el órgano competente, para que cumpla los parámetros fijados por la Administración.

CR3.4 El contrato de trabajo para el alta del nuevo empleado, y el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan utilizando los medios informáticos disponibles con el fin de que la información facilitada quede recogida.

CR3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la organización y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos, adjuntando copia al expediente y copia básica a los representantes legales en su caso para que la comunicación a los Servicios Públicos de Empleo quede cumplida en tiempo y forma establecidos.

CR3.6 Los informes de las valoraciones para prórrogas o renovaciones se elaboran, analizándolos por parte de la persona responsable, para que la situación laboral de los empleados quede estudiada y, en su caso, modificada.

CR3.7 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, siguiendo los procesos internos establecidos, para que el tiempo y forma de comunicación fijados queden cumplidos.

CR3.8 Los datos personales y profesionales de los empleados como domicilio, datos bancarios, entre otros, se registran, archivándolos en los expedientes para que la información quede actualizada.

RP4: Efectuar las operaciones y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal, utilizando aplicaciones informáticas específicas 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 retribuciones IRPF, cotizaciones según nivel retributivo, convenio colectivo, entre otros, se actualizan periódicamente, utilizando aplicaciones específicas, para que las instrucciones recibidas por la persona responsable queden cumplidas según la normativa aplicable laboral, fiscal y de la Seguridad Social.

CR4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales por matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación, entre otras, se registran una vez autorizadas, para que el trámite quede iniciado según los procedimientos y formas establecidos de la organización.

CR4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente y periodicidad establecida para que los procedimientos establecidos por la organización queden satisfechos.

CR4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, para el cálculo de los pagos, como horas, extras y festivos trabajados, ausencias y sus justificantes, retrasos, productividad, asistencia sanitaria, entre otros, entre otros, se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por la persona responsable de la organización.

CR4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático,

PROYECTO

se envían a la entidad financiera colaboradora, utilizando los medios de comunicación fijados, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y autorización correspondiente, para que los estándares de calidad queden cumplidos.

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, utilizando soportes documentales e informáticos, en tiempo y forma para que el procedimiento establecido quede cumplido.

CR4.7 Los justificantes de las retribuciones y la información fiscal de los interesados se entrega, enviándosela en los formatos, tiempos y por los canales -físicos o electrónicos- establecidos por la organización para que el cumplimiento y las obligaciones fiscales queden atendidos.

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 a la persona responsable en la toma de decisiones 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, entre otros, se recopila utilizando los registros empleados de control, con la periodicidad establecida, para que quede recogida en la base de datos.

CR5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas específicas, elaborando los informes a partir de los datos procesados para que el expediente administrativo documental e informático de cada empleado quede actualizado.

CR5.3 Los informes elaborados se entregan a la persona responsable, con la frecuencia fijada por la organización, observando las medidas establecidas, para que los trámites de cambio de situación, en su caso, queden iniciados.

CR5.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando criterios de sostenibilidad para que los estándares de calidad queden asegurados.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red Local. Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, Apps y dispositivos móviles. Dispositivos de comunicación. Nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, fax. Material y mobiliario de oficina. Programas de contabilidad. Plataformas digitales para videollamadas. Software de escritorio. Simuladores de gestión. Software en la nube. Programas informáticos de RRHH. Aplicaciones de gestión de personal.

Productos y resultados:

Actividades de apoyo en la actualización de la información y documentación del área de recursos humanos desarrolladas. Infraestructuras y equipamiento físicos y digitales preparadas. Documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras de la situación profesional del personal tramitada. operaciones

PROYECTO

y tareas administrativas en la gestión retributiva del personal efectuadas.

Información utilizada o generada:

Convenios Colectivos. Normativa aplicable 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 la relación de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normativa de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: UC0979_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, en soporte papel o informático, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando el contenido y autorización de las personas implicadas, según las instrucciones internas, para informar, al responsable, en caso de anomalías o rectificaciones.

CR1.2 Los documentos como cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales se cumplimentan, teniendo en cuenta tipología, para que la orden de pago o cobro recibida, quede asegurada.

CR1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta, uniéndolo al documento físico o digital que lo generó para que el procedimiento establecido por la organización quede cumplido.

CR1.4 Los documentos como talón, transferencia, entre otros se comprueban, cotejándolos con la documentación soporte de las transacciones como facturas, nóminas, entre otros, para que los cálculos de importes de cobro o pago queden verificados.

CR1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y/o pagos ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización, para cumplir con las obligaciones y plazos ante terceros.

CR2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se tramitan, cumpliendo con los requisitos exigidos por los receptores, para completar, en su caso, según tipología.

PROYECTO

CR2.2 Las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social se presentan siguiendo los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente, para que la forma y plazo de la operación quede cumplida.

CR2.3 Los defectos o insuficiencias, en su caso, de las liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social, se atienden, subsanado según forma y plazos establecidos por la normativa aplicable de la Administración Pública competente.

RP3: Efectuar pagos y cobros a través de caja y medios electrónicos o digitales, atendiendo a las directrices correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, con el fin de que las operaciones queden liquidadas.

CR3.1 La apertura de caja se efectúa, reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido de la organización para que la operación quede asegurada.

CR3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican con la documentación soporte de la operación, comprobando los datos e importes de los mismos con aplicaciones específicas, para garantizar el proceso según el manual de control interno.

CR3.3 Los documentos de pago recibidos se verifican, comprobando los datos e importes con la información soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona responsable u órgano establecido en el manual de procedimiento para que su liquidación quede garantizada.

CR3.4 Los pagos y cobros efectuados se registran en el libro auxiliar de caja, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organización o persona, entre otros con el fin de que los requerimientos exigidos por el manual de procedimiento de la organización queden satisfechos.

CR3.5 Las necesidades de efectivo se detectan, comunicándose en su caso a la persona responsable para que la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno de la organización, quede solucionada.

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

RP4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización para comprobar el nivel de liquidez disponible y su correspondencia con las operaciones efectuadas.

CR4.1 El dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se recuenta, una vez cerrada la caja, siguiendo el procedimiento establecido por la organización para garantizar la seguridad y control.

CR4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se gestionan, remitiéndolos a la persona responsable para garantizar la trazabilidad en el proceso.

CR4.3 El resultado del arqueo se coteja, comparándolo con las anotaciones registradas en el libro mayor, para verificar su concordancia.

PROYECTO

CR4.4 Las anomalías documentales, de cálculo, entre otras, detectadas se comunican a la persona responsable, indicando datos íntegros para que el proceso de control y verificación quede facilitado según el manual interno de la organización.

RP5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales que los generaron, informando de las incidencias observadas, según los procedimientos establecidos por la organización, con el fin de conciliar las diferencias.

CR5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se contrastan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales soporte de la operación para que la coincidencia quede garantizada.

CR5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos como importes, identificación, entre otros no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte de la operación, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias a la persona responsable para que la anomalía quede controlada.

CR5.3 La documentación soporte de la operación no registrada 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 para que la incidencia quede comunicada.

CR5.4 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida por la organización siguiendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Red local. Equipos informáticos, 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 la clientela (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, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

Productos y resultados:

Documentos de cobro o pago cumplimentados. Presentación de documentos de cobros y/o pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general gestionados. Arqueo de caja de acuerdo con la normativa aplicable mercantil y el procedimiento interno de la organización efectuado. Movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron cotejados.

Información utilizada o generada:

Organigrama de la empresa. Normativa aplicable de servicios de la sociedad de la información. Normativa aplicable mercantil y financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de la clientela y proveedores. Hojas

PROYECTO

de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos. Normativa aplicable de transacciones electrónicas de pagos y cobros. Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Plan sobre prevención de riesgos laborales de la empresa. Informes de calidad. Informes de viabilidad. Normativa medioambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet- entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información

PROYECTO

se ejecuta mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

PROYECTO

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales- utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

PROYECTO

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen a partir de los datos internos o externos siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información configurando aplicaciones de bases de datos reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección-, y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

PROYECTO

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona mediante el uso de software ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

PROYECTO

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes-, se mejora ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los 'clip' de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas

PROYECTO

online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Nivel: 3

Código: MF0982_3

Asociado a la UC: GESTIONAR LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de gestión documental interna o externa escrita, elaborando documentación propia para para dar respuesta según funciones, sectores y formas jurídicas.

CE1.1 Explicar tipos de organizaciones empresariales, describiendo características en cuanto a sector y forma jurídica, estructura funcional, tamaño, entre otros.

CE1.2 Describir funciones de una organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control, explicando características.

PROYECTO

CE1.3 En un supuesto práctico de gestión documental de información recibida:

- Organizar información, identificando destinatarios, importancia, entre otros.

- Registrar una información, en soporte electrónico, codificándola según asunto.

- Canalizarla, siguiendo jerarquía de organigrama.

- Seleccionar medios de transmisión, utilizando correo electrónico, burofax, entre otros.

- Traducir, copiar documentos, gestionándolos en tiempo y forma solicitados por los supuestos interesados.

CE1.4 Determinar técnicas de clasificación de copias de documentación, explicando criterios de calidad y sostenibilidad.

CE1.5 Describir errores, dificultades, distorsiones o fallos de comunicación interna o externa, explicando ámbitos de responsabilidad y soluciones.

C2: Determinar protocolos de visitas, transmitiendo una imagen corporativa de una organización, para dar respuesta específica según contingencias durante el proceso.

CE2.1 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una visita, determinando supuestas contingencias.

CE2.2 Describir procesos de identificación de visitas, enumerando medios como agenda, redes, consulta interna, entre otros.

CE2.3 En un supuesto práctico de atención a visitas, en una determinada organización y partiendo de unas instrucciones dadas:

- Acompañar a supuestos visitantes, orientándolos al lugar de encuentro.

- Gestionar peticiones de estos, como desplazamientos, localizaciones, entre otros, resolviendo supuestas contingencias.

CE2.4 En un supuesto práctico de comunicación presencial en una determinada organización, partiendo de una documentación técnica:

- Aplicar técnicas de comunicación oral como escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, entre otros, transmitiéndolas según imagen corporativa de la organización.

- Emplear la comunicación no verbal, adecuándola al mensaje emitido.

- Transmitir la imagen corporativa de la organización, concretándola a unas comunicaciones presenciales.

- Ajustar el mensaje, teniendo en cuenta unos efectos percibidos.

- Analizar las actuaciones producidas, detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de

PROYECTO

mejora.

CE2.5 Describir tipología de acciones comerciales de supuestas competencias, analizando promociones, precios, características de supuestos grupos de interés a los que se dirigen, entre otros.

C3: Elaborar procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, caracterizando necesidades de información demandada, para dar respuesta específica según tipología de comunicación.

CE3.1 Definir procesos de emisión y atención telefónica, videollamadas o videoconferencias, entre otros, en organizaciones, indicando los puntos a controlar en su desarrollo.

CE3.2 Describir recursos de comunicación telefónica, explicando importancia de su uso en función de tipología de reunión.

CE3.3 Describir flujos de información con supuestos interlocutores en comunicaciones, identificando datos como ausencias, urgencias, entre otros.

CE3.4 Identificar elementos para realizar una llamada telefónica, videollamada o videoconferencia, entre otros, explicando fases: preparación, presentación y realización.

CE3.5 Identificar tipos de interlocutores, determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE3.6 Explicar tratamientos, categorizándolos según tipología de llamadas, videollamadas o videoconferencias, entre otros.

CE3.7 En un supuesto práctico de uso de herramientas para comunicaciones telefónicas, videollamadas o videoconferencias, entre otras, teniendo en cuenta documentación técnica:

- Explicar funcionamiento de identificaciones de llamada, ajustes de audio, entre otros, siguiendo procesos según tipología.

- Convocar reuniones en línea, utilizando plataformas digitales.

- Compartir documentación en línea, atendiendo a criterios de seguridad y protección de datos.

C4: Describir procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por medios electrónicos, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción, para dar respuesta específica según tipología de documento o mensaje.

CE4.1 Identificar medios, procedimientos y criterios en recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de medios electrónicos.

CE4.2 En un supuesto práctico de transmisión de comunicaciones escritas, teniendo en cuenta tipología de receptor, seleccionar medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

CE4.3 Reconocer técnicas de mantenimiento de archivo de gestión de correspondencia convencional, explicando flujos, distribución de carpetas, entre otros.

PROYECTO

CE4.4 En un supuesto práctico de gestión de correo electrónico, partiendo de información dada:

- Crear carpetas, nombrándolas y moviendo mensajes a cada una de ellas.

- Eliminar correo no deseado, vaciando carpeta temporalmente.

- Utilizar listas de destinatario, gestionando en función de tipología.

- Crear filtros o reglas, teniendo en cuenta tipología.

CE4.5 En un supuesto práctico de flujos de correspondencia por medios electrónicos, partiendo de documentación dada:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida, organizándola.

- Añadir marcas de seguimiento en los correos electrónicos, eliminándolas, en su caso.

- Abrir y guardar archivos adjuntos, teniendo en cuenta ubicación.

- Enviar mensajes a grupos de destinatarios, utilizando prioridades.

CE4.6 En un supuesto práctico de utilización de libretas de direcciones, partiendo de ejemplos dados:

- Crear nuevos grupos, agrupándolos según intereses.

- Incorporar nuevos contactos, sistematizándolos.

- Agregar contactos a la libreta de direcciones, partiendo de un correo recibido.

- Buscar contactos utilizando criterios de grupos, intereses, entre otros.

CE4.7 En un supuesto práctico de creación de comunicaciones por medios electrónicos, partiendo de receptores dados:

- Insertar textos, comprobando criterios de corrección léxica, semántica, ortográfica y sintáctica.

- Gestionar comunicaciones derivadas de la Intranet o de la página en Internet de la empresa como foros, Redes Sociales (RRSS), Preguntas Frecuentes (FAQ), áreas de trabajo, portal del empleado, entre otros, supervisándolas.

- Insertar firma digital, teniendo en cuenta características de protección de datos personales y seguridad.

- Insertar enlaces a videoconferencias, teniendo en cuenta una agenda.

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

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

PROYECTO

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones

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

2. Comunicaciones no presenciales en la determinación de asistencia a la dirección

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Organización y gestión de reuniones y/o visitas. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Hablar en público. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

Redacción de documentos profesionales: informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Uso de aplicaciones informáticas para la redacción de documentos y su corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, entre otros. Comunicación no verbal en las llamadas telefónicas. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: configuración, uso. Técnicas de

PROYECTO

transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

3. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos en la asistencia a la dirección

El conflicto como problema en la empresa. El conflicto como oportunidad de aprendizaje. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos. El trabajo en equipo. Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Aplicación de normativa de protección de datos personales. Aplicación de normativa de gestión de medioambiente: reciclaje.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO

Nivel: 3

Código: MF0987_3

Asociado a la UC: ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar las técnicas de archivo (en soporte papel e informático), utilizando los sistemas de clasificación,

PROYECTO

codificación y almacenamiento acorde a la información y documentación que se gestiona.

CE1.1 Describir los sistemas de registro y archivo de información y documentación, especificando las características de cada uno de ellos.

CE1.2 Identificar los sistemas de clasificación y ordenación de archivos, determinando cuales son los apropiados en función del tipo de documento (expediente, contrato, factura, pedido, entre otros) y del soporte de la información utilizado (digital, papel, plano, disco, entre otros).

CE1.3 Diferenciar los tipos de archivos, considerando los criterios uso, obsolescencia y conservación de la documentación.

CE1.4 Diferenciar la normativa aplicable sobre datos personales, identificando los niveles de seguridad de protección (bajo, medio alto, entre otros).

CE1.5 Utilizar las funciones del sistema operativo u otras utilidades y paquetes, garantizando la utilización de los sistemas de almacenamiento.

CE1.6 En un supuesto práctico de clasificación de la documentación, partiendo de un dosier de documentos de gestión (facturas, cartas, fichas de clientela o proveedores, medios de pago, entre otros), en soporte papel e informático:

- Registrar los documentos, en función de su naturaleza, acceso o consulta, confidencialidad, seguridad, entre otros.

- Asignar a los documentos una codificación y clasificación, dependiendo del tipo de documento.

- Archivar los documentos, ordenándolos y confeccionado los expedientes o carpetas.

- Digitalizar los documentos en papel, clasificándolos en el archivo informático.

CE1.7 En un supuesto de archivo y custodia de la documentación, partiendo de un dosier documentos (facturas, cartas, fichas de clientela o proveedores, medios de pago, entre otros) en estados de vigencia diferentes, en soporte papel e informático y un modelo de manual de archivo:

- Determinar el valor de los documentos, aplicando las normas recogidas en el manual de archivo.

- Establecer las medidas de control necesarias, indicando el destino final del documento (expurgo, archivo intermedio o archivo histórico).

C2: Aplicar procedimientos de gestión de problemas e incidencias de primer nivel del equipo informático, tomando medidas para mantener el funcionamiento del mismo.

CE2.1 Clasificar la tipología de las incidencias en función de su origen, identificando el subsistema hardware o software, explicando el proceso de resolución.

CE2.2 Utilizar las herramientas del sistema operativo, previniendo o resolviendo problemas de optimización de espacios de almacenamiento, entre otros.

CE2.3 Analizar incidencias de primer nivel planteadas sobre el funcionamiento del equipo informático

PROYECTO

y las aplicaciones, consultando los sistemas y manuales de ayuda on-line o en papel, para determinar si es necesario reportarlas al servicio técnico.

CE2.4 En un supuesto práctico de análisis de sistemas de redes locales, telemáticas y en la nube a partir de la documentación correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión ofimática ya instaladas:

- Examinar la operatividad del sistema, identificando los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.

- Analizar los factores de seguridad de la red, explicando el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que se proporciona.

- Manejar las herramientas del sistema local o en red, ejecutando operaciones de acceso, configurando permisos para compartir archivos o carpetas y envío de mensajes a otros usuarios, entre otras.

C3: Aplicar procedimientos de gestión documental, 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.

CE3.1 Analizar el sistema de gestión documental, describiendo elementos que intervienen en un procedimiento de gestión documental y diferenciando los flujos de las actividades (en paralelo, secuenciales, convergentes, entre otras).

CE3.2 Diferenciar las aplicaciones informáticas de gestión documental, describiendo las funciones de las mismas.

CE3.3 Explicar la utilidad y necesidad del control documental, refiriendo los problemas que plantea la ausencia del mismo en la organización.

CE3.4 Describir los procesos de control documental, examinando los procedimientos recogidos en un sistema de gestión.

CE3.5 En un supuesto práctico de descripción de procesos y flujos de gestión de documentación a partir de un diseño de sistema de gestión documental de una organización:

- Describir un proceso de gestión documental, identificando actividades del procedimiento descrito, los documentos asociados y los agentes implicados en su tramitación.

- Identificar el diseño del sistema de gestión documental, representando el proceso descrito mediante un diagrama de flujo.

- Elaborar un índice de los distintos tipos de documentos y formularios propuestos, aplicando las técnicas de codificación, referencia e indización.

- Explicar las fases correspondientes a los procesos de intercambio de información, partiendo del flujograma del diseño propuesto.

- Aplicar las medidas de seguridad de acceso y trazabilidad, estableciendo las contraseñas y medidas

PROYECTO

de acceso a la información adecuadas al diseño que se ha propuesto.

- Utilizar las herramientas y aplicaciones del sistema de gestión documental propuesto, sincronizando dicho sistema de gestión documental con otros dispositivos móviles (tabletas, Smartphones, equipos remotos, entre otros).

C4: Aplicar procedimientos de creación de bases de datos ofimáticas, partiendo de un diseño lógico, identificando los objetivos de gestión, definiendo archivos de almacenamiento y recuperación de la información, tablas y relaciones en función del diseño y el tipo de información que contienen, para gestionar la información.

CE4.1 Identificar objetos que conforman un sistema ofimático de bases de datos, tales como tablas, campos y relaciones, describiendo sus propiedades y objetivos.

CE4.2 En un supuesto práctico de diseño de tablas de bases de datos a partir de una relación tareas de administrativas diarias, empleando una aplicación de gestión de bases de datos:

- Identificar procesos de gestión de información que se quieren automatizar, determinando 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 y evitando la existencia de información redundante.

- Relacionar la información de las distintas tablas, estableciendo el diseño de las relaciones mediante representaciones jerárquicas.

- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros, evitando duplicidades o información no relacionada.

CE4.3 Identificar tipos de consultas disponibles en un sistema ofimático de bases de datos, especificando el uso y objeto de cada uno de ellos.

CE4.4 En un supuesto práctico de diseño de consultas de base de datos, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas, empleando una aplicación de gestión de bases de datos:

- Confeccionar consultas de información propuestas, manejando las utilidades del gestor de bases de datos utilizado.

- Identificar la información solicitada, localizándola físicamente en la aplicación y verificando que corresponde con la real.

- Recuperar la información solicitada, editando, procesando y archivando dicha información.

- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información, diseñando formularios de entrada y consulta de la información.

- Evitar la pérdida de datos introducidos, ejecutando una copia de seguridad de los mismo y elaborando un calendario de ejecución de copias de seguridad.

PROYECTO

C5: Analizar las utilidades de introducción, recuperación y presentación de la información en bases de datos ofimáticas, determinando su estructura y formato para gestionar la información con rapidez y precisión.

CE5.1 Establecer la funcionalidad de formularios e informes, justificando la importancia de evidenciar las informaciones más importantes y la simplificación de datos.

CE5.2 Manejar los comandos y/o utilidades de la aplicación, consultando, procesando, editando, archivando y manteniendo la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE5.3 Diseñar formatos de presentación de la información, utilizando las herramientas disponibles, a partir de protocolos de organizaciones tipo e incluyendo la imagen corporativa de la organización.

CE5.4 En un supuesto práctico de diseño de formularios sobre una base de datos ofimática, partiendo de tablas con datos y consultas:

- Crear unos formularios para la introducción de datos, utilizando las herramientas de creación automatizada o de manera personalizada.

- Introducir unos controles en el formulario, identificando el tipo de control que se ajusta a las características y uso de los datos a introducir.

- Crear controles calculados, verificando que se ejecutan correctamente.

- Modificar formularios, enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.

- Vincular o incrustar subformularios, especificando los campos vinculados.

- Comprobar el funcionamiento de los formularios, verificando el registro de la información de partida en los archivos específicos.

- Verificar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos, aplicando los comandos necesarios.

CE5.5 En un supuesto práctico de diseño de informes de bases de datos, a partir de tablas con datos, consultas sobre esas tablas y formularios y empleando una aplicación de gestión de bases de datos ofimáticas:

- Identificar los datos que es necesario presentar, determinando los archivos que los contienen o creando los archivos que debieran contenerlos.

- Crear los informes o etiquetas necesarias, presentando la información solicitada de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos, atendiendo a su funcionalidad.

- Insertar los controles de acuerdo con el tipo de datos, introduciendo expresiones de cálculos en los casos necesarios.

- Modificar los informes, enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos y otros objetos de acuerdo con el diseño establecido.

- Comprobar el seguimiento de los informes elaborados, archivándolos y controlando su situación.

PROYECTO

CE5.6 En un supuesto práctico de mantenimiento de la funcionalidad de una base de datos ofimática, a partir de la información almacenada y de unos formularios e informes que se necesita modificar:

- Aplicar las reglas de gestión, identificando los cambios que puedan darse.

- Localizar la información afectada por los cambios aparecidos.

- Actualizar la información sujeta a modificaciones, editando dicha información, almacenándola y aplicando procedimientos que optimicen la actualización de la información.

- Modificar los formularios que se piden, aplicando los procedimientos de cambio de diseño de formularios.

- Reconocer la seguridad y confidencialidad de la información, comprobando el funcionamiento de los procedimientos que las garanticen.

- Evitar la pérdida de las modificaciones realizadas, ejecutando una copia de seguridad.

CE5.7 En un supuesto práctico de búsqueda y presentación de la información, a partir de un repositorio de distintas fuentes de información, en tablas o en consultas web, y criterios precisos para su recuperación:

- Obtener los datos a través de las consultas, seleccionando las adecuadas al tipo de información que se quiere obtener.

- Reconocer los criterios de filtrado proporcionados, aplicándolos con precisión.

- Presentar la información filtrada, transmitiéndola de manera comprensible, esquematizada y con los resultados estadísticos necesarios, en su caso.

- Relacionar los datos contenidos en varias bases de datos, creando conexiones entre bases de datos.

- Incorporar datos contenidos en otras aplicaciones ofimáticas, importando y exportando dichos datos.

C6: Aplicar técnicas de sistematización de la gestión de una base de datos ofimática, utilizando macros para acciones repetitivas e integrando los elementos creados previamente, mediante las utilidades orientadas al usuario y asistentes disponibles en la aplicación informática y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, para la gestión de la información.

CE6.1 Interpretar las instrucciones de las operaciones repetitivas, descomponiendo secuencialmente las acciones requeridas y representándolas gráficamente en diagramas.

CE6.2 Identificar las acciones disponibles que se pueden ejecutar de manera automática, definiendo los argumentos que complementan la información sobre la ejecución de las acciones.

CE6.3 En un supuesto práctico de automatización de tareas de gestión repetitivas (acceso e impresión de formularios e informes, restricción de información, transferencia de datos, entre otras) a partir de una base de datos con todos sus objetos:

- Crear las macros o grupos de macros adecuadas, identificando las acciones con precisión, y

PROYECTO

nombrándolas de manera clara.

- Secuenciar la ejecución de las macros de acuerdo con el objetivo de gestión perseguido, comentando con claridad las acciones de cada secuencia.

- Producir la restricción en la ejecución de las acciones definidas, estableciendo las expresiones condicionales adecuadas.

- Verificar la corrección de los resultados alcanzados, ejecutando las macros creadas.

- Modificar las macros con nuevas instrucciones, editándolas.

- Evitar la pérdida de las modificaciones realizadas en las macros, ejecutando una copia de seguridad de las mismas.

CE6.4 Diferenciar los controles u objetos de una base de datos, identificando eventos que se pueden realizar con ellos.

CE6.5 En un supuesto práctico de controles u objetos y macros, a partir de unas macros creadas y diferentes objetos de una base de datos:

- Asignar unas macros a controles u objetos, identificando aquellos que se requieren en el supuesto.

- Ejecutar las macros propuestas, determinando el evento apropiado del control.

- Producir unos eventos, comprobando la ejecución correcta de la macro que los gestiona.

- Gestionar el acceso a los objetos de las bases de datos de manera fácil, rápida y precisa, creando interfaces de usuario.

C7: Comprobar la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de un sistema de gestión informático, analizando los procedimientos que las garantizan.

CE7.1 Considerar la importancia y necesidad de la seguridad del sistema de gestión informático, describiendo los niveles de protección, seguridad y acceso a la información.

CE7.2 Analizar la normativa de protección de datos, explicando el tratamiento que se le da a los datos personales.

CE7.3 Seleccionar las funciones del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la utilidad de los sistemas de seguridad y protección.

CE7.4 En un supuesto práctico sobre seguridad del sistema de gestión informático, a partir de un ejemplo en el que se describen circunstancias que hacen inestable el sistema operativo con un sistema de archivos en local y en la nube:

- Verificar la adopción de medidas de seguridad del sistema operativo, tal como creación de copias de respaldo, estableciendo contraseñas de archivos y atributos de acceso, disponiendo protecciones de ficheros y directorios.

PROYECTO

- Asegurar la recuperación rápida y precisa del sistema de carpetas en situaciones de fallo, creando particiones y copias o imágenes del sistema de carpetas.

- Comprobar el acceso al ordenador mediante usuarios y desde ubicaciones de red, para verificar el alcance de los permisos y la funcionalidad del firewall.

- Analizar las herramientas de seguridad, actualizándolas en su caso en línea a través de la red.

- Explicar los fallos causados en el ejemplo del supuesto, proponiendo soluciones alternativas.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.2 y CE4.4; C5 respecto a CE5.4, CE5.5, CE5.6 y CE5.7; C6 respecto a CE6.3 y CE6.5; C7 respecto a CE7.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

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

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos y actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

1. Arquitectura y mantenimiento de equipos informáticos de oficina

Arquitectura de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.

El hardware: la unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.

Utilización de Redes (de área local, internet, intranet, extranet, entre otras): elementos, actuaciones y medios de transmisión.

Instalación y mantenimiento de componentes físicos de comunicaciones: características de las líneas de acceso conmutado, dedicado, entre otras y equipos asociados.

Procedimientos de mantenimiento preventivo: documentación, periodicidad, reposición de elementos fungibles y factores de riesgo.

Seguridad e Integridad: documentación de averías.

PROYECTO

Normativa relativa a la protección medioambiental y sobre protección de riesgos laborales.

2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina

Análisis de sistemas operativos: evolución, clasificación y funciones.

Utilización de las herramientas de configuración de sistemas operativos y aplicaciones: controladores, parches, periféricos, entre otros.

Procedimientos para usar y compartir recursos: configuración de grupos de trabajo, protocolos de comunicación, servicios básicos de red, entre otros.

Optimización de los sistemas, entorno gráfico y accesibilidad.

Técnicas de diagnóstico y solución de problemas: catálogo de incidencias.

Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información: copias de seguridad y mecanismos alternativos, programas maliciosos, entre otros.

Gestión del sistema operativo: gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.

Gestión del sistema de archivos: elementos, funciones, búsquedas, exploración o navegación, entre otros.

Grabación, modificación e intercambio de información (estático, incrustar, vincular, entre otros).

Uso de herramientas de compresión y descompresión, multimedia.

3. Sistemas de flujos de documentación y archivo de la información en oficinas y despachos

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

Soportes documentales: la información y el documento en soporte papel e informático.

Representación gráfica de flujos de información: tipos, funciones, estructura y formatos.

Organización de archivos, sistemas de clasificación y ordenación de información y documentos.

El archivo: definición, importancia, fines y tipos (centralizados, descentralizados, entre otros).

El archivo en la Administración Pública.

Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.

Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación, entre otros.

Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental: manual de archivo, el registro, seguimiento, conservación, almacenamiento, expurgo y control de documentos, duración del archivo.

Sistemas de codificación en procesos de gestión documental.

PROYECTO

Gestión del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.

Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Definición y estructura de los contenidos de la intranet e Internet.

Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.

Normativa sobre datos personales.

4. Implementación de bases de datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión

Estructura, funciones y tipos de una base de datos: relacionales, no relacionales y documentales.

Operaciones de bases de datos en hojas de cálculo: ordenación, filtrado, validaciones, formularios, subtotales, consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.

Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.

Sistemas gestores de bases de datos: definición, tipos, funcionalidad y herramientas.

Diseño de una base de datos relacional: objetivos de gestión, tablas, campos, propiedades. Determinación de las relaciones: integridad referencial, eliminación en cascada, ahorro de memoria, entre otros.

Creación de archivos de gestión en bases de datos relacionales.

5. Gestión de la información en bases de datos relacionales, no relacionales y documentales

Búsquedas de datos: consultas, elementos de lenguajes, consulta de datos.

Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.

Creación y uso de controles: concepto y tipos, controles calculados, asignación de acciones.

Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.

Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.

Creación de macros básicas: concepto y propiedades de macros, asignación de macros a controles.

Generar y exportar documentos HTML: páginas de acceso de datos.

<u>Parámetros de contexto de la formación:</u>

Espacios e instalaciones:

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

PROYECTO

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de los sistemas de información y archivo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL ANTE ORGANISMOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Nivel: 3

Código: MF0988_3

Asociado a la UC: Gestionar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Distinguir la organización de las Administraciones Públicas establecidas en la Constitución, así como la organización de las instituciones de la Unión Europea, identificando la normativa que emana de cada una de ellas y su publicación.

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

CE1.2 Distinguir las Administraciones Públicas según su ámbito territorial, enumerando y clasificando los órganos de gobierno y sus funciones según la normativa aplicable en las competencias que administran.

CE1.3 Reconocer las instituciones de la Unión Europea, describiendo su estructura y función.

CE1.4 En un supuesto práctico de análisis de noticias e informaciones, a partir de un dosier de prensa actuales, en soporte papel y digital, referidas a asuntos de la organización de las Administraciones Públicas y/o de la Unión Europea:

- Identificar los órganos de gobierno relacionados en los mismos, estableciendo el poder y Administración al que pertenecen.

PROYECTO

- Describir las funciones o competencias implicadas de los órganos, identificados y relacionándolas con la normativa aplicable.

- Detectar las relaciones entre las Administraciones, describiendo el cometido de la relación y la forma en que lo hacen.

CE1.5 Reconocer el ordenamiento jurídico, enumerando y describiendo las fuentes del Derecho.

CE1.6 Precisar las características de las normas jurídicas, diferenciando órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.

CE1.7 En un supuesto práctico de búsqueda de normativa, a partir de la utilización de fuentes de normativa y jurisprudencia (boletines oficiales, bases de datos especializadas en Internet, entre otras):

- Identificar la estructura de los boletines oficiales y Administración responsable, desarrollando un esquema de cada publicación.

- Detectar la normativa aplicable al supuesto práctico propuesto, identificando la fuente documental apropiada.

- Distinguir las leyes de las normas que las desarrollan, identificando los órganos responsables de su aprobación.

C2: Definir documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento legal de las organizaciones empresariales, detectando los aspectos formales descritos en la normativa civil y mercantil aplicable.

CE2.1 Describir los tipos de organizaciones empresariales desde el punto de vista de su forma jurídica (empresario individual, Sociedad Anónima, Sociedad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad Anónima Unipersonal, Sociedad Anónima Laboral, Sociedad Limitada Laboral, entre otras), identificando las diferencias y similitudes entre ellas.

CE2.2 Describir el proceso de constitución de una sociedad mercantil, indicando la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.

CE2.3 Definir las características, estructura, lenguaje y estilo de redacción de las actas de la sociedad (actas de reuniones, actas del Consejo de Administración, actas de la Junta de Accionistas, entre otras), respetando las normas que rigen para su elaboración.

CE2.4 Precisar las funciones de los notarios y registradores y la estructura, diferenciando las características de los documentos notariales y registrales habituales en el ámbito mercantil.

CE2.5 En un supuesto práctico de documentación mercantil, en el que se proporcionan 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, entre otras):

- Organizar las escrituras aportadas, distinguiendo las características y los aspectos más significativos relativos a los documentos aportados (requisitos, objeto de la escritura, estatutos sociales, denominación, objeto social, domicilio, administradores, entre otros), los elementos notariales y

PROYECTO

registrales (protocolo del notario, inscripción en el registro correspondiente, entre otros) y el tipo de copia (autorizada, segunda copia, entre otras).

- Analizar los modelos de escrituras aportadas, identificando los errores existentes, corrigiéndolos de acuerdo con la normativa mercantil aplicable.

- Elaborar las escrituras correspondientes a partir de los datos y modelos de escrituras aportados, modificando dichos modelos según las características indicadas en el supuesto práctico.

- Analizar la importancia de la actuación de los notarios en la elevación a público de los documentos y de los registradores en cuanto a los asientos registrales, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.

CE2.6 En un supuesto práctico de documentación mercantil, a partir de un dosier con documentación (en soporte papel y/o digital) sobre varias organizaciones empresariales diferenciadas por su forma jurídica:

- Describir los procesos y aspectos relevantes del tipo de contabilidad exigida, atendiendo a los tipos de organizaciones propuestas (empresario individual y sociedades).

- Detallar los aspectos de formulación y presentación de cuentas anuales, verificando la obligatoriedad o no del informe de auditoría.

- Concretar los documentos, modelos, memorias entre otras, distinguiendo los aspectos de su depósito en el registro correspondiente.

- Definir las características y requisitos formales de los libros mercantiles obligatorios (libros registros, inventarios, diario, entre otros), reconociendo los requisitos y plazos de presentación si los hubiera.

C3: Cumplimentar modelos de contratación privados en el ámbito empresarial, identificando los aspectos formales que recoge la normativa civil y mercantil aplicable.

CE3.1 Identificar las modalidades de contratación, describiendo sus características (compra-venta, seguros, servicios, leasing, factoring, entre otros) y diferenciando la normativa aplicable a cada tipo de contrato en el ámbito empresarial.

CE3.2 En un supuesto práctico de preparación de la documentación de la contratación, a partir de un dosier con documentos relativos a la contratación:

- Contrastar el cumplimento los aspectos formales y legales, comprobando la legitimación de las partes contratantes y sus obligaciones.

- Verificar que estén presentes los elementos temporales, comprobando 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.

- Localizar las cláusulas contractuales del contrato, verificando 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, entre otras.

PROYECTO

- Distinguir los elementos económicos del contrato describiendo los requisitos necesarios para el abono del precio del contrato y los documentos que deben presentarse.

CE3.3 En un supuesto práctico sobre contratos mercantiles, en los que se aportan modelos estándares de contratos e información tipo y clausulados específicos de la contratación:

- Verificar la información proporcionada, identificando el modelo de contrato adecuado al supuesto propuesto.

- Aplicar la normativa civil o mercantil correspondiente, argumentando por qué se utilizan unas normas determinadas y se discriminan otras.

- Cumplimentar los modelos de contratos propuestos, determinando los datos precisos para su redacción final.

CE3.4 En un supuesto práctico de contratación de seguros, a partir de una serie de documentos con la información pertinente para la contratación de un seguro:

- Diferenciar la información aportada, identificando las partes intervinientes en el contrato de seguro.

- Examinar las fuentes de información (internet, agencias, entre otras), obteniendo un modelo de seguro de varias aseguradoras, precisando cada una de las partes que contiene.

- Seleccionar el modelo de seguro de entre los obtenidos, cumplimentando el contrato de seguro, detallando el clausulado específico que se facilite.

- Verificar el clausurado especifico del contrato de seguro, identificando los vencimientos, periodos de carencia, preaviso para anulación, devolución de prima no consumida, entre otros.

C4: Diferenciar el proceso de los procedimientos administrativos y contenciosos-administrativos, cumplimentando, redactando y presentando documentos e impresos oficiales tipo de los Organismos y Administraciones Públicas, de acuerdo con la naturaleza de la información a expresar.

CE4.1 Explicar el proceso de un acto administrativo, describiendo las fases del procedimiento administrativo común.

CE4.2 Explicar el sentido del silencio administrativo, especificando la obligatoriedad que tiene la administración de contestar.

CE4.3 Enumerar las características, requisitos legales y formato de los documentos oficiales más usuales generados, detectando cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo (instancia, oficio, certificados, reclamaciones, recursos administrativos ordinarios y extraordinarios ya sean de alzada, de reposición y de revisión y recursos contencioso administrativos).

CE4.4 En un supuesto práctico de solicitud, comunicación o escrito ante la administración, a partir de un asunto propuesto de comunicación con una administración:

- Localizar en Internet modelos de las comunicaciones propuestas, identificando sus características.

PROYECTO

- Identificar la documentación a emplear, describiendo 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.

- Diferenciar los datos e información disponible, y los requisitos legales establecidos cumplimentando los impresos, modelos o documentación tipo con exactitud.

CE4.5 En un supuesto práctico sobre la relación del ciudadano con las corporaciones, a partir de un dosier de documentos en relación con la presentación de documentos ante la Administración:

- Verificar la prueba de la presentación de documentos, describiendo el derecho a obtener copia sellada del original entregado.

- Localizar el procedimiento administrativo propuesto en la sede electrónica de la administración de referencia, comprobando si existe la posibilidad de presentación por vía telemática a través del registro electrónico

- Identificar la fecha de presentación de la documentación, examinando el recibo acreditativo de la fecha de presentación de la documentación.

- Comprobar que los documentos originales han sido devueltos al interesado, detectando si se ha cumplido con el derecho a la devolución de documentos originales, salvo cuando éstos sean necesarios en el curso de un procedimiento administrativo en particular.

- Comprobar los documentos aportados en el procedimiento determinando cuales son electrónicos o digitalizados, cuales son susceptibles de ser compulsados y cuáles deben ser originales depositados en la Administración si así lo especifica en procedimiento administrativo en particular.

- Contrastar la normativa aplicable al acceso a los registros públicos, especificando los aspectos del derecho de acceso a los registros públicos en el supuesto propuesto.

CE4.6 Describir las características de la firma electrónica, identificando la normativa estatal y de la Unión Europea, y sus efectos jurídicos, así como del proceso para su obtención.

C5: Distinguir los procesos y procedimientos de contratación pública, examinando la normativa aplicable a los trámites de preparación y presentación de documentación tipo.

CE5.1 Localizar la información sobre concursos públicos, identificar las fuentes de información (sede electrónica de las administraciones, portal del contratante, boletines oficiales, entre otros) y publicidad sobre dichos concursos públicos.

CE5.2 Especificar los tipos de contratos administrativos, distinguiendo sus características propias.

CE5.3 Concretar las condiciones legales de los contratos públicos, examinando la normativa aplicable sobre los procesos de adjudicación de contratos públicos.

CE5.4 En un supuesto práctico de concurrencia a un concurso público, a partir de un dosier con información y documentos sobre un concurso público al que una empresa quiere participar:

PROYECTO

- Examinar el pliego de condiciones del concurso, determinando las condiciones temporales del mismo (fechas de inicio, desarrollo, revisión y entrega del pliego, entre otras).

- Relacionar los Recursos humanos necesarios para la elaboración del pliego, comprobando las características y dimensiones del concurso público.

- Detectar la documentación requerida en el pliego de condiciones para la participación en el concurso público, compilando los documentos anexos a presentar (escrituras, documentos bancarios, fotocopias de los documentos de Seguridad Social como el Recibo de liquidación y la Relación nominal de trabajadores, 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, entre otros).

- Examinar el pliego de condiciones, comprobando garantías a aportar (aval bancario, documentos de solvencia, entre otros) y resguardos según el tipo de contrato a adjudicar propuesto, así como los requisitos a cumplir en cuanto a presupuesto, precio y revisión.

- Reconocer el pliego de condiciones las cláusulas de presentación de plicas, especificando forma de presentación (física, telemática, portal del contratante, plataforma de contratación, entre otras) y las condiciones de dicha presentación (número de sobres, formato, entre otros).

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

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

Emplear tiempo y esfuerzo a ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

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

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

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

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

Derecho empresarial. Derecho público y privado. Fuentes del derecho. Análisis de Boletines Oficiales.

La empresa como ente jurídico y económico.

PROYECTO

Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades, documentación de constitución.

Escrituras de la sociedad: Constitución, modificación de estatutos, poder de representación, entre otras.

El Plan General de Contabilidad.

Formalización de documentación contable: Cuentas anuales, libros registros obligatorios.

Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas. Requisitos y documentación.

Actuación ante Registros Públicos: mercantil, civil, otros.

Elevación a público de documentos: Documentos notariales habituales.

2. Contratación privada en la empresa

Análisis del proceso de contratación privado.

Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.

Los contratos privados: civiles y mercantiles. Características, similitudes y diferencias.

El contrato de seguro privado.

Elaboración de modelos de contratos tipo a partir de supuestos.

3. La organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea

El Gobierno y la Administración General del Estado: estructura del Gobierno y de la Administración.

Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura Administrativa.

Las Administraciones Locales: el municipio: elementos del municipio y gobierno municipal. La provincia: órganos provinciales.

Los organismos públicos: tipos de organismos públicos. Estructura organizativa y funcional.

La Unión Europea: estructura y organismos que la representan.

Otros organismos supranacionales.

4. Actuación de la empresa ante las Administraciones Públicas

El acto administrativo: características. Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.

El procedimiento administrativo: fases y características.

Los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.

PROYECTO

Elaboración de documentos de comunicación con la Administración en los procedimientos administrativos.

El silencio administrativo.

Los recursos administrativos y judiciales: clases, características básicas.

Tramitación de recursos: el escrito del recurso administrativo.

5. Contratación con Organizaciones y Administraciones Públicas

Análisis de la normativa aplicable a los procesos de contratación pública.

Procesos de contratación pública: naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación, formas de adjudicación.

Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos: Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.

Adjudicación y formalización de los contratos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PERSONAL

PROYECTO

Nivel: 2

Código: MF0980_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE RECURSOS HUMANOS

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Elaborar documentación para el área de recursos humanos referente a procesos de captación, selección, comunicación interna, formación, desarrollo y retribución, beneficios, entre otros, a partir de una información técnica dada.

CE1.1 Aplicar técnicas de captación y selección de personal, utilizando canales convencionales o digitales, reconociendo características.

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

CE1.3 Clasificar fuentes de subvención de formación, teniendo en cuenta su cuantía y requisitos.

CE1.4 Explicar normas de protección de datos en procesos de mantenimiento de documentación y de bases de datos, describiendo características.

CE1.5 En un supuesto práctico de gestión de información, partiendo de una documentación técnica:

- Actualizar bases de datos de gestión de personal, manteniendo confidencialidad e integrad de ficheros.

- Consultar bases de datos, aplicando 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, basándose en programas subvencionados.

- Generar informes cuantitativos, recogiendo datos de inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de acciones formativas.

- Archivar informes cuantitativos, archivándolos junto a expedientes administrativos.

- Citar medidas correctoras de riesgos en su puesto de trabajo, siguiendo normas sobre prevención de riesgos.

C2: Aplicar técnicas de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales en procesos de selección, formación y desarrollo de actividades de recursos humanos, a partir de una información recopilada de una documentación técnica, y de procedimientos internos de una organización.

CE2.1 Diferenciar aspectos de un sistema de gestión, explicando normas de calidad.

PROYECTO

CE2.2 Explicar procedimiento de formación de personal, determinando tipologías.

CE2.3 Clasificar tipos de entrevista, indicando formas de comunicación según características.

CE2.4 En un supuesto práctico de organización de infraestructuras y equipamiento físicos y digitales, a partir de una información técnica dada:

- Preparar manuales, listados, horarios, hojas de control y otros materiales, aplicando criterios de calidad.

- Identificar recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección, clasificándolos por prioridades.

- Reservar salas u otros espacios, utilizando medios digitales o convencionales.

- Gestionar una agenda, asignando tiempos, acciones, lugares y condiciones, identificando posibles contingencias.

C3: Elaborar documentación derivada del proceso de contratación, finalización y otras variaciones de situaciones laborales, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

CE3.1 Reconocer fases del proceso de contratación, distinguiendo procedimientos de alta y afiliación a la Seguridad Social.

CE3.2 Determinar tipos de contrato, explicando sus características.

CE3.3 Explicar causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción de un contrato, basándose en la normativa aplicable laboral.

CE3.4 Identificar elementos que componen un finiquito, describiéndolos.

CE3.5 En un supuesto práctico de tramitación de documentación en una contratación, partiendo de una documentación técnica:

- Obtener de la página oficial de la administración pública modelos de contrato especificados, de alta y afiliación, descargándolos.

- Comunicar a un empleado la documentación necesaria para la apertura de su expediente, utilizando canales específicos.

- Crear un expediente con datos personales y profesionales de empleados, manteniéndolo actualizado según normativa de protección de datos.

- Cumplimentar un contrato de trabajo, entregándolo para su firma.

- Modificar ciertas cláusulas o datos de un contrato previo existente, cumplimentándolo.

- Calcular un importe final de un finiquito, partiendo de unos datos concretos.

- Elaborar informes para valoración de prórrogas o renovaciones, adjuntando notificaciones de fechas

PROYECTO

de cobro de liquidación y devolución de bienes de una organización.

C4: Aplicar técnicas de gestión de operaciones y tareas administrativas de retribución de personal, de cotización a la Seguridad Social y de retenciones a cuenta del IRPF, a partir de una información técnica dada.

CE4.1 Identificar procesos de retribución y cotización, diferenciando tipologías y estructuras de salarios.

CE4.2 Determinar situaciones que pueden modificar bases de cotización y sus importes en dietas, excesos del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) e Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) retenciones del IRPF, otros, describiéndolas.

CE4.3 Determinar modelos y plazos estipulados por convenio colectivo, calendario del contribuyente y normas de cotización de la Seguridad Social relacionándolas con condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

CE4.4 En un supuesto práctico de gestión de recursos humanos, a partir de una documentación técnica de retribución dada:

- Obtener 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, actualizándolas.

- Identificar datos de trabajadores, analizando su incidencia en el cálculo de su retribución y/o cotización.

- Registrar solicitudes de anticipos, préstamos, y reembolsos, archivándolas para su trámite.

- Introducir datos de cuantías de retribución fija, variable y en especie, cumplimentando campos en un soporte informático específico.

- Elaborar listados de órdenes de pago para remitir a entidades financieras o, en su caso, los ficheros de remisión vía electrónica.

- Crear ficheros del sistema RED que se deben remitir a la Seguridad Social.

- Imprimir justificantes de retribución, enviándolos a supuestos empleados.

- Elaborar una secuencia de impresos fiscales del IRPF, valorando consecuencias de no cumplir con plazos de pago y de entrega de documentación.

C5: Aplicar técnicas de elaboración de informes para un control de incidencias de en una actividad laboral, teniendo en cuenta normas de comunicación interna en una organización y normativa aplicable laboral.

CE5.1 Elaborar informes del plan de control de incidencias en una actividad laboral, de acuerdo a las normas del sector, recogiendo:

- Procedimientos de seguridad.

- Seguimiento de asistencia.

PROYECTO

- Horarios.

- Vacaciones.

- Enfermedad.

- Horas sindicales.

- Retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares, entre otros.

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

CE5.3 En un supuesto práctico de elaboración de informes de control de incidencias, utilizando aplicaciones específicas y partiendo de una documentación técnica dada:

- Cumplimentar formularios de recogida de datos sobre control de presencia, incapacidad temporal, permisos, vacaciones, realizando cálculos y estadísticas a través de una hoja de cálculo y formatos gráficos.

- Elaborar informes que resuman datos de control de presencia y gráficos, utilizando aplicaciones informáticas específicas.

- Enviar supuestos informes a un departamento o persona responsable, especificando cambio de situación.

- Definir en una aplicación de gestión de salarios datos del contrato y/o del convenio colectivo, introduciendo incidencias con la periodicidad establecida.

- Obtener una nómina y los documentos de cotización, así como los listados de control, creando 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, realizando copias de seguridad que garanticen su integridad.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

PROYECTO

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa

Normativa aplicable laboral. El Estatuto de los Trabajadores. Convenios colectivos. Ley General de la Seguridad Social. Jornada de trabajo. Calendario laboral. Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial. Procedimientos de administración de personal: selección, formación, motivación. Técnicas de modificación de conductas en la organización. Gestión de talento y capital humano en las empresas.

2. Confección del contrato de trabajo, del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones

Elementos esenciales del contrato: consentimiento, objeto y forma del contrato. Modalidades de contratación. Proceso y procedimiento de contratación laboral. Documentación y formalización del contrato de trabajo. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. El finiquito. El salario y sus complementos. El recibo de salarios. Requisitos de forma. Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF. Confección de los impresos fiscales del IRPF. Regímenes del sistema de Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social. Tablas y referencias. Sistema RED. Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización. Cálculo de cuotas. Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

3. Utilización de programas y aplicaciones informáticas (software) para la gestión de recursos humanos y de nóminas

Software de escritorio. Software en la nube: prestaciones, funciones y procedimientos. Procedimientos de seguridad y control del proceso. Ciberseguridad: control y prevención.

4. Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos

Prevención sobre riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos. Modelo de Calidad Total. Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de Recursos Humanos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

PROYECTO

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de actividades de apoyo administrativo al Área de Recursos Humanos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TESORERÍA

Nivel: 2

Código: MF0979_2

Asociado a la UC: GESTIONAR OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA

Duración: 90 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Definir instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, distinguiendo entidades vinculadas a su emisión, según normativa aplicable mercantil y fiscal.

CE1.1 Determinar tipología de organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de documentos de cobro y pago, describiendo características y finalidad de productos y servicios financieros.

CE1.2 Describir finalidad y contenido de documentos de cobro y pago mercantiles: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando aspectos de la normativa aplicable mercantil.

CE1.3 En un supuesto práctico de cumplimentación de documentos de cobro y pago, partiendo de una información técnica:

- Cumplimentar un documento: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, teniendo en cuenta tipología.

PROYECTO

- Adjuntar un recibo de ingreso o pago, uniéndolo al documento físico o digital.

- Comprobar talones o transferencias, cotejándolos con una documentación soporte de una transacción (facturas, nóminas, entre otras).

- Cumplir con unos criterios de seguridad y confidencialidad, siguiendo la normativa aplicable de protección de datos personales y seguridad interna de una supuesta organización.

C2: Aplicar técnicas de presentación de documentos de cobros y/o pagos a partir de documentación técnica, teniendo en cuenta normativa mercantil y fiscal, procedimientos de organización y obligación de plazos.

CE2.1 Determinar registros ante entidades financieras, administraciones públicas y organizaciones en general, explicando procesos de descarga desde sus páginas web de impresos de pago.

CE2.2 Determinar libros de registro de cobros y/o pagos, explicando características.

CE2.3 Enumerar medios de pago como cheque, letra de cambio, pagarés, domiciliación bancaria, recibo, transferencia y sus equivalentes digitales, explicando características.

CE2.4 En un supuesto práctico de presentación de documentos de cobro y/o pago, teniendo en cuenta su tipología:

- Ajustar documentos, aplicando criterios, según requisitos de supuestos receptores.

- Entregar en supuestas instituciones a través de soportes digitales, asegurando documento de certificación.

- Presentar liquidaciones fiscales y/o laborales y de Seguridad Social, siguiendo formas y plazos establecidos por supuestas Administraciones Públicas.

- Archivar resguardos de operaciones de cobro y/o pago, informando a un departamento responsable de las mismas.

CE2.5 Determinar criterios de subsanación en situaciones de defectos o insuficiencias en liquidaciones fiscales y/o laborales, explicando formas y plazos según normativa aplicable de una administración pública.

C3: Aplicar métodos y funciones de control de tesorería detectando desviaciones y consecuencias.

CE3.1 Determinar métodos de control de tesorería, describiendo finalidad y procedimiento de un arqueo de caja.

CE3.2 En un supuesto práctico de pagos y/o cobros, partiendo de una documentación técnica:

- Abrir una caja, recontando efectivo existente.

- Gestionar documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo, clasificándolos en función de su naturaleza y finalidad.

- Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja, documentando diferencias

PROYECTO

encontradas y proponiendo soluciones posibles.

- Registrar pagos y/o cobros en un libro mayor, indicando datos como fecha, importe, documento soporte, organizaciones o supuestas personas implicadas.

- Detectar necesidades de efectivo, comunicándolas a departamento o persona responsable de las mismas.

CE3.3 Explicar la importancia de la segregación de funciones en un procedimiento de arqueo de caja, determinando problemas e implicaciones existentes de la no aplicación en un control de arqueo.

CE3.4 Describir finalidad de la conciliación bancaria, explicando procedimientos.

CE3.5 Explicar consecuencias e importancia de criterios de integridad, responsabilidad y confidencialidad en gestión y control de la tesorería, reconociendo consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos.

C4: Aplicar técnicas de cálculos correspondientes a la gestión de tesorería, teniendo en cuenta objetivos de calidad y seguridad.

CE4.1 En un supuesto práctico de cálculo correspondiente de tesorería, partiendo de documentación técnica:

- Recontar dinero en efectivo, cheques o documentos de crédito o débito, siguiendo procedimientos establecidos por una supuesta organización.

- Remitir documentos de crédito y débito a un departamento o persona responsable, garantizando su trazabilidad.

- Cotejar resultados de un arqueo, comparándolos con anotaciones de un libro mayor.

CE4.2 En un supuesto práctico de descuento de una remesa de efectos, partiendo de documentación técnica:

- Calcular descuento correspondiente en una operación. determinando supuestas comisiones bancarias.

- Confeccionar una documentación bancaria vinculándola a una remesa de efectos.

CE4.3 Explicar movimientos de cuenta corriente y cuenta de crédito, determinando cumplimentación de documentos y liquidación de intereses según procedimientos establecidos en una organización.

C5: Aplicar técnicas de gestión de movimientos de extractos bancarios, partiendo de registros contables y documentos soporte de una operación físicos y/o digitales para un control de incidencias.

CE5.1 Enumerar técnicas de contraste de extractos de entidades financieras, relacionándolas con documentos soportes de una operación.

CE5.2 Describir documentación relativa a extractos, importes, entre otros, explicando características.

PROYECTO

CE5.3 En un supuesto práctico de comprobación de extractos bancarios con sus registros contables y los documentos soporte de la operación, físicos y/o digitales:

- Detectar anotaciones cuyos datos no coincidan, cuantificándolos.

- Comunicar a una persona responsable, de dicha situación, documentándola.

- Efectuar comprobaciones en unos extractos, siguiendo frecuencia y criterios de supuestas organizaciones.

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

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

Otras capacidades:

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

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Contenidos:

1. Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería

Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas. Cálculo de descuento de efectos: simple y compuesto. Cuentas corrientes: liquidación y cálculo de intereses. Cálculos en cuentas y operaciones de crédito. Cuentas de crédito: liquidación y cálculo de intereses. Cálculo de comisiones bancarias y Tasa Anual Equivalente. Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería. Utilización de hojas de cálculo y bases de datos en la gestión financiera de tesorería.

2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

Productos y servicios financieros. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática digital: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming, gestión de descuentos de efectos. Cumplimentación de libros de caja y bancos de la partida de Tesorería y costes e ingresos financieros en el libro mayor de contabilidad. Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico. Gestión de tesorería a través de banca digital on line. Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet. Firma electrónica.

PROYECTO

3. Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública

Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro. Impresos oficiales. Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos, tasas y contribuciones locales. Liquidación del IVA. Liquidación del Impuesto sobre la renta de las personas físicas IRPF del empresario trabajador por cuenta propia o autónomo. Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social. Obtención y cumplimentación y subsanación de documentos oficiales a través de Internet. Firma electrónica. Identificación y aplicación de medidas de protección medio ambiental y de medidas sobre prevención de riesgos laborales en materia de documentación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el desarrollo de gestiones administrativas de tesorería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 6: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de

PROYECTO

búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos,

PROYECTO

reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

PROYECTO

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones graficas a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

PROYECTO

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes presentando datos almacenados y/o calculados tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un software ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles recogiendo los resultados en un informe.

PROYECTO

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones a partir de una información facilitada y

PROYECTO

usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos

PROYECTO

criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

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

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

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

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

PROYECTO

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

PROYECTO

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

PROYECTO

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

PROYECTO

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

ANEXO XII

Cualificación profesional: Comercialización y administración de productos y servicios financieros

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG311_3

Competencia general

Informar, realizar las gestiones comerciales y tramitar la contratación de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones administrativas de entidades financieras, atendiendo a la clientela y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario la lengua inglesa, aplicando las normas establecidas por la entidad y cumpliendo la normativa aplicable en materia financiera y protección de datos personales.

Unidades de competencia

UC0989_3: Comercializar productos y servicios financieros

UC0990_3: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros

UC0991_3: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros

UC9999_3: Comunicarse en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

PROYECTO

Desarrolla su actividad profesional en el área comercial dedicada a la comercialización, administración y gestión de productos y servicios financieros, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración u Organismo competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios, en el subsector financiero.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Gestores comerciales de entidades financieras por canales no presenciales

Administrativos de entidades financieras

Gestores comerciales de productos y servicios financieros

Asistentes de intermediarios financieros

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF0989_3: Comercialización de productos y servicios financieros (180 horas)

MF0990_3: Gestión de las operaciones de caja y de otras tareas administrativas de productos y servicios financieros (120 horas)

MF0991_3: Gestión de la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros (90 horas)

MF9999_3: Comunicación en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente (b1), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: UC0989_3

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar los contactos con la clientela, seleccionándolos a través de las herramientas comerciales de gestión de la clientela o CRM, para ofrecerles información personalizada y periódica e incrementar su vinculación con la entidad.

CR1.1 El perfil de la clientela se identifica, teniendo en cuenta diferentes variables: su edad, grado de riesgo que desea asumir, mentalidad inversora, horizonte de la inversión, base imponible, cuantía y distribución de su patrimonio a través de un test de idoneidad y una entrevista en profundidad.

CR1.2 La información recogida se registra en las herramientas informáticas disponibles -CRM u otras-, comprobando su exactitud y con el fin de cumplir con los criterios de calidad y protección de datos personales.

CR1.3 Las herramientas de información se utilizan, relacionando la información obtenida sobre la clientela y el tipo de productos ofertados.

CR1.4 La agenda comercial disponible en la aplicación informática se utiliza, siguiendo las orientaciones de la entidad.

CR1.5 Las herramientas comerciales disponibles de gestión de carteras se utilizan de forma habitual, realizando un contacto periódico y aumentando la vinculación de la clientela en función de la segmentación realizada por la entidad.

CR1.6 La clientela potencial para acciones comerciales de la entidad, se detectan con el manejo de las herramientas disponibles en la entidad y la información pública en las redes sociales.

CR1.7 Los contactos con la clientela -personales, telefónicos, otros- se realizan, siguiendo la metodología establecida por la entidad, con el objetivo de mantener un contacto periódico y aumentar la vinculación de los mismos.

RP2: Atender las necesidades financieras de la clientela, teniendo en cuenta el grado de riesgo dispuesto a asumir, presentando la información disponible sobre las alternativas de inversión patrimonial y previsión en función de su perfil, para ofrecerle el producto financiero más adecuado.

CR2.1 Los conocimientos, experiencia previa en productos similares y la capacidad financiera de la clientela se identifican mediante la escucha y la solicitud de la información a la clientela.

CR2.2 Los productos de inversión se comercializan teniendo en cuenta el perfil de la clientela, la evolución y tendencias de los mercados de renta fija y variable, informando del tratamiento fiscal de cada producto, utilizando técnicas de comunicación y negociación, y siguiendo las recomendaciones de la normativa aplicable en materia de productos y servicios de inversión.

CR2.3 Las características -tipo de interés, TAE, plazo, disponibilidad, comisiones, penalizaciones, otros- de los productos de ahorro a la vista, plazo u otros, se explican a la clientela de forma clara, concisa, comprensible y comprobando que entiende los compromisos que supone su contratación.

CR2.4 Las características de los fondos de inversión -política de inversiones y perspectivas, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, moneda nacional o extranjera, comisiones y otras-, las

PROYECTO

tendencias de los mercados, operativa del fondo -valor liquidativo, planes sistemáticos de suscripción y reembolso, movilizaciones, otros-, las opciones de inversión directa en activos negociados en los mercados de renta fija y variable, se explican a la clientela, asegurando su comprensión y el grado de riesgo que conlleva la inversión.

CR2.5 Las características de los productos de ahorro-previsión, las ventajas de la contratación de planes de pensiones como fórmula de ahorro-previsión, las características de los planes -política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros-, y las características financieras de las modalidades de seguros comercializadas por la entidad, se explican a la clientela, asegurando su comprensión y el grado de riesgo que conlleva la inversión, realizando simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras con las herramientas informáticas disponibles.

CR2.6 La información de cada producto suministrada a la clientela se acompaña con la información precontractual asociada, repasándola con él y asegurándose de que la entiende.

CR2.7 La información precontractual firmada por la clientela se registra en el gestor documental de la entidad, de forma que, en caso necesario, se pueda acreditar que ha sido informado antes de la contratación.

CR2.8 La contratación que cierra la operación del producto elegido por la clientela, o cualquier otra operativa relacionada con las alternativas de inversión patrimonial y previsión, se realiza conforme a las normas de la entidad, solicitando a la clientela la documentación establecida -DNI, otros- según proceda.

RP3: Ofrecer a la clientela los productos de activo, gestionando su contratación y atendiendo a las políticas de riesgo de la entidad para satisfacer sus necesidades de financiación.

CR3.1 Los conocimientos, experiencia previa en productos similares y necesidad financiera de la clientela se identifican mediante la escucha y la solicitud de información a la clientela.

CR3.2 Las características -finalidad, garantías, comisiones, tipos de interés, cuotas, plazos de amortización, otros- de los productos de activo -créditos o préstamos al consumo, hipotecarios, autopromotores, descuento comercial u otros-, se explican a la clientela de forma clara y comprensible, realizando con las aplicaciones informáticas disponibles simulaciones y comparativas, adecuando la operación a sus características y, aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.

CR3.3 La documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación -solicitud, declaración de bienes, certificados de ingresos, impuestos, balances, otros- se solicita a la clientela, comprobando su veracidad, interpretándola cuando esté en idioma extranjero, e incorporando a la herramienta informática disponible la información necesaria para el análisis de la operación.

CR3.4 Las posiciones de riesgo de los intervinientes se consultan en las bases de datos disponibles -FIG, RAI, Bureau de Crédito, BIJ, CIRBE, otros-, utilizando esta información para el análisis de la operación.

CR3.5 La viabilidad de la operación se analiza utilizando las herramientas necesarias -credit scoring u otros- y, favoreciendo su resolución a la instancia correspondiente.

PROYECTO

CR3.6 La información de cada producto suministrada a la clientela se acompaña con la información precontractual asociada, repasándola con él y asegurándose de que la entiende.

CR3.7 La información precontractual firmada por la clientela se registra en el gestor documental de la entidad, de forma que, en caso necesario, se pueda acreditar que ha sido informado antes de la contratación.

CR3.8 La contratación se formaliza con la documentación solicitada a la clientela, aplicando la normativa de la entidad y realizando las acciones de venta cruzada requeridas -contratación de seguros, domiciliación de ingresos, otros-.

RP4: Establecer relaciones profesionales con la clientela, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y, transmitiendo la imagen corporativa para alcanzar un elevado grado de fidelización, incluyendo servicios de atención de necesidades especiales, como adaptaciones visuales, auditivas, entre otras.

CR4.1 Los criterios de calidad de servicio -fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios-, se aplican en las relaciones profesionales, creando una relación eficaz y satisfactoria.

CR4.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a la persona responsable, en su caso.

CR4.3 Las mediciones del grado de satisfacción de la clientela se realizan periódicamente, a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-.

CR4.4 La confidencialidad en la información que se maneja, se respeta de forma rigurosa de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y las normas internas de la entidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Material de oficina. Redes. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Aplicaciones de simulación y comparación de productos financieros. Sistemas operativos de negocio. Aplicaciones ofimáticas de gestión. Web y app de la entidad.

Productos y resultados:

Información personalizada y periódica en materia de productos y servicios financieros a la clientela, ofrecida. Productos de inversión y previsión adecuados al perfil de la clientela ofrecidos. Gestión de la contratación de los productos de activo ofrecidos a la clientela atendiendo a las políticas de riesgo de la entidad. Relaciones profesionales con la clientela, internos y externos, cumpliendo las normas de calidad, el manual de estilo y, transmitiendo la imagen corporativa, establecida.

PROYECTO

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable en materia de: derechos del consumidor, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, planes y fondos de pensiones, cambiaria y del cheque, fiscal y mercantil. Normativa aplicable de protección de datos personales. Plan de prevención de riesgos laborales. Instrucciones de la dirección de la compañía. Reglamento Interno de Conducta. Normas de calidad y manual de estilo de la entidad. Catálogo de productos. Folletos comerciales. Ficheros de la clientela. Datos publicados en redes sociales. Información socioeconómica del sector financiero y de la zona de ámbito de influencia Información sobre las tendencias del mercado financiero y de las nuevas necesidades o requerimientos de la clientela. Información generada por la entidad a través de internet. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, impresos. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR LAS OPERACIONES DE CAJA Y OTRAS TAREAS ADMINISTRATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: UC0990_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar el cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automática, siguiendo la normativa interna de la entidad, para cubrir las necesidades operativas de la clientela.

CR1.1 Los cheques, recibos, efectos, seguros sociales, impuestos y otras recaudadoras, domiciliados en cuenta que no se aplican de forma automática, se revisan considerando realizar su cargo de forma manual.

CR1.2 Las órdenes de cobro recibidas tanto nacionales como de comercio exterior, que no se aplican de forma automática, se revisan considerando realizar su abono de forma manual.

CR1.3 La normativa interna de seguridad para prevención del fraude se aplica con rigor, evitando operaciones que puedan suponer un quebranto económico.

CR1.4 Las operaciones identificadas como posible fraude se trasladan a la persona responsable para su análisis, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR1.5 Las cuotas de préstamos y resto de operaciones de activo pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo o las gestiones de cobro oportunas para tal fin.

CR1.6 Las facturaciones de las tarjetas de crédito o débito pendientes de cargo se revisan, realizando su cargo, gestiones de cobro adicionales, o bloqueos que no permitan su utilización.

RP2: Mantener actualizada en la base de datos de la entidad la información de la clientela, así como de las condiciones particulares acordadas con el mismo, cumpliendo con la normativa interna de la entidad, de manera tanto reactiva -a solicitud de la clientela- como proactiva -a petición de la entidad-, para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

PROYECTO

CR2.1 Los documentos identificativos de la clientela y de justificación de su actividad, se digitalizan en el momento de inicio de relaciones con la clientela, revisando el cumplimiento de la normativa interna de la entidad.

CR2.2 Los datos de la clientela se actualizan de manera periódica, bien a petición del cliente, o bien por vencimiento de los plazos de revisión y actualización pautados por la entidad, recabando la información correspondiente de la clientela y registrándola en los modelos al efecto de la entidad.

CR2.3 Las operaciones sospechosas o clientela con actividad sospechosa se reportan a la persona responsable, o a través de los canales internos establecidos por la entidad, para su evaluación por el departamento correspondiente.

CR2.4 Las condiciones particulares para cada clientela se fijan por un plazo determinado o indefinido, realizando las renovaciones o revisiones correspondientes con la periodicidad acordada con el mismo.

CR2.5 La autorización de condiciones particulares para cada clientela se solicita a la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello, con carácter previo al marcaje en los sistemas de la entidad.

CR2.6 La documentación justificativa de cada operación, se archiva de manera digital o física, asegurando el registro de la información, digitalizando los documentos generados, o asegurando el archivo y custodia física de la misma.

RP3: Informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por la entidad, de manera presencial, o de manera remota por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad para cumplir con la normativa interna de la entidad y ofrecer un servicio de calidad.

CR3.1 La información relativa a comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, de todos los productos y servicios contratados u ofertados, se comunica a la clientela que está a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet, de manera clara, veraz y transparente.

CR3.2 En aquellas operaciones solicitadas por la clientela a través de los canales alternativos de acceso -teléfono, correo electrónico, web, FAQs, videoconferencia u otros- que supongan un movimiento de saldos, se comunica informando que solo podrán ser atendidas sus peticiones de manera presencial o si las realiza el mismo, a través de banca online, para garantizar su seguridad, y evitar operaciones fraudulentas.

CR3.3 La normativa de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, se respeta de forma rigurosa.

CR3.4 Las consultas planteadas por la clientela se resuelven en tiempo real cuando sea posible, confirmando su realización.

CR3.5 Las consultas complejas se canalizan a los responsables de su resolución, garantizando la respuesta con rapidez y eficiencia, e informando a la clientela del estado de su consulta.

CR3.6 Los contratos tipo para la prestación de servicio de inversión a la clientela minorista se ponen a su disposición por medios físicos, ofimáticos o internet.

PROYECTO

CR3.7 Los canales de reclamación, como servicios de atención a la clientela u hojas de reclamación, se ponen a disposición de la clientela, informándole de las alternativas y los procedimientos a seguir para tramitar su reclamación.

CR3.8 Las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, así como cualquier otra normativa de protección a la clientela que se desarrolle para el sector, se ponen a su disposición cuando lo solicite por medios físicos, ofimáticos o internet, proporcionando información detallada de su contenido, para facilitar su comprensión.

RP4: Gestionar las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, y tanto en el en el puesto de caja del interior de la oficina como en el cajero automático, cumpliendo la normativa interna de la entidad, a fin de mantener el servicio de caja y/o el cajero automático.

CR4.1 El puesto de caja se abre, asignando el efectivo inicial y verificando el funcionamiento de todos los dispositivos.

CR4.2 Las operaciones de cobros y pagos, en moneda nacional o extranjera -recibos no domiciliados, impuestos, seguros sociales, cheques y otros-, así como aquellas a imputar en efectivo en las cuentas de los clientes, se realizan a través del terminal de caja cuando no sea posible a través del autoservicio, mediante la cumplimentación de la documentación requerida y el archivo de las copias de los documentos firmados por la clientela o cualquier otro efecto utilizado para la gestión de cobros y pagos, según el procedimiento establecido por la entidad, priorizando firma y archivo digital.

CR4.3 La divisa se cambia de acuerdo con los tipos de cambio vigentes en el momento de la operación, imputando a la clientela los gastos establecidos por la entidad.

CR4.4 La normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude se aplica con precisión y rigurosidad, evitando actuaciones que puedan suponer un quebranto económico, trasladando a la persona responsable cualquier operación identificada como posible fraude, manteniendo la confidencialidad de la información.

CR4.5 El arqueo de efectivo en el puesto de caja y en el autoservicio, así como la recarga del cajero automático y la retirada de efectivo del mismo procedente de ingresos, se realiza en función de las necesidades, siguiendo la frecuencia y horario recomendados por la entidad, registrando estas operaciones en las aplicaciones informáticas disponibles, y contabilizando las diferencias que hubiera.

CR4.6 El efectivo necesario para la operativa diaria, así como el envío de los excedentes acumulados, se solicitan a través de los canales establecidos, siguiendo la normativa interna de la entidad y utilizando las herramientas electrónicas disponibles.

CR4.7 Los consumibles de los cajeros automáticos -papel de recibos, cintas de impresora y otros- se verifican, comprobando que las existencias están en cantidad suficiente y en condiciones adecuadas para su uso, de acuerdo con las normas de la entidad, reponiéndolos en caso contrario.

CR4.8 Las incidencias operativas y técnicas se resuelven diligentemente, comunicándose con prontitud y siguiendo las normas internas de la entidad, en caso contrario.

PROYECTO

RP5: Comprobar la contabilización de las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos, para corregir los desajustes contables de tesorería por medios electrónicos o informáticos, cumpliendo con la normativa interna de la entidad.

CR5.1 Las cuentas contables que indican las existencias de efectivo de la oficina se verifican diariamente con las herramientas informáticas disponibles, asegurando que las existencias reales coinciden con el saldo contable.

CR5.2 El origen de las diferencias existentes en las cuentas contables se localizan, mediante la utilización de las herramientas informáticas o convencionales disponibles.

CR5.3 Las diferencias de efectivo cuyo origen no ha sido localizado, se contabilizan en las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.

CR5.4 Las diferencias de efectivo localizadas con posterioridad a la fecha de la incidencia, se corrigen contablemente en las cuentas correspondientes mediante las aplicaciones informáticas disponibles, comunicándose a la persona responsable.

RP6: Promocionar los canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y beneficios y gestionando su contratación, a fin de atender a las necesidades de la clientela y alcanzar la máxima digitalización.

CR6.1 Las utilidades y ventajas de los canales alternativos -banca telefónica, banca por internet, app, cajeros automáticos, pago por móvil, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma.

CR6.2 Las utilidades y ventajas de obtener y almacenar documentación de forma digital -pólizas, contratos, justificantes de transferencias, recibos, extractos, otros- se explican a la clientela, realizando demostraciones con el fin de que sea capaz de obtenerla de forma autónoma.

CR6.3 Las características de las diferentes tarjetas de débito y crédito se explican a la clientela, indicándole sus utilidades, como pago en comercios, disposición e ingreso de efectivo, y otros servicios, e informándole con veracidad de las modalidades de pago, comisiones y/o intereses que se apliquen.

CR6.4 La contratación y cualquier otra operativa -modificaciones, incidencias, cambios de límite, otros- de los canales alternativos, se realizan según la normativa interna de la entidad, solicitando a la clientela la documentación requerida para su identificación.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos conectados a internet -portátiles, impresora, escáner, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, cajeros automáticos, otros-. Material de oficina. Redes. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Aplicaciones de simulación y comparación de productos financieros. Sistemas operativos de negocio. Aplicaciones ofimáticas de gestión. Web y app de la entidad.

Productos y resultados:

PROYECTO

Cargo o abono de apuntes u otras operaciones de ejecución no automáticas gestionadas. Base de datos de la entidad con la información de la clientela y las condiciones particulares acordadas con el mismo, actualizada. Clientela Informada de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados y de los ofertados por la entidad. Operaciones que requieren manejo de efectivo gestionadas. Desajustes contables de tesorería detectados, corregidos. Canales alternativos de acceso para operar con la entidad promocionados.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable en materia: de derechos del consumidor, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, cambiaria y del cheque, fiscal y mercantil. Normativa de protección a la clientela del sector financiero, las guías de acceso al crédito hipotecario, las medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, las medidas urgentes de protección de consumidores en materia de clausula suelo, otros-. Normativa interna de la entidad. Normativa aplicable de protección de datos personales. Circulares del Banco de España. Reglamento Interno de Conducta. Normas de calidad y manual de estilo de la entidad. Plan de prevención de riesgos laborales. Catálogo de productos. Fichas internas de descripción de productos. Ficheros de clientela. Folletos comerciales. Formularios, impresos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: UC0991_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Atender a la clientela de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción de la clientela.

CR1.1 La información que permita atender a la clientela con claridad y exactitud, se recaba del interlocutor, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

CR1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden con habilidades sociales y adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con rapidez, diligencia y autonomía.

CR1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente, determinando las partes intervinientes y obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.

CR1.4 Las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por la clientela o usuario y el objetivo de la clientela -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.

PROYECTO

CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente -manuales, intranet, u otras-, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.7 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

RP2: Informar a la clientela de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.

CR2.1 Las respuestas se posponen, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.

CR2.2 Las medidas para atender las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios, se especifican a la clientela en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 La información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes se facilita a la clientela de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones se especifican, con claridad y transparencia, en la información que se suministra a la clientela.

CR2.6 Los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, se especifican con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.

CR2.7 La información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben detallar, se transmite a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.

CR2.8 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que

PROYECTO

acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

CR3.2 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se registran dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor de la clientela o la unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueban, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.

CR3.4 La instancia competente para conocer su queja o reclamación se comunica a la clientela por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención a la clientela, defensor del cliente o la unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos.

CR3.6 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones, detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza, obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas para agilizarla.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos -información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros-.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan, utilizando criterios generales -carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros- que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de la clientela se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.

CR4.7 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

PROYECTO

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos: pantalla de datos, PC portátil, impresora, escáner, fotocopiadora, equipo de telefonía fija, móvil y digital. Redes. Página web y App de la entidad. Intranet. Correo electrónico. aplicaciones de videollamadas y de mensajería instantánea para móvil. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras.

Productos y resultados:

Clientela de servicios financieros atendidos. Clientela de servicios financieros informado sobre sus derechos y cauces legales para su ejercicio. Sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones de la clientela de servicios financieros tramitadas. Seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones presentadas.

Información utilizada o generada:

Normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios. Normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Códigos de buenas prácticas de la entidad. Manuales de calidad de la entidad. Estándares de calidad percibidos por la clientela. Plan de prevención de riesgos laborales. Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones -archivos-. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Normativa/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3

Código: UC9999_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua

PROYECTO

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet- entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

PROYECTO

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

PROYECTO

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales- utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

PROYECTO

CR4.4 Los gráficos se elaboran a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen a partir de los datos internos o externos siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información configurando aplicaciones de bases de datos reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección-, y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos

PROYECTO

según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona mediante el uso de software ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

PROYECTO

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes-, se mejora ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los 'clip' de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital.

PROYECTO

Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0989_3

Asociado a la UC: Comercializar productos y servicios financieros

Duración: 180 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Aplicar técnicas de gestión en las relaciones con la clientela de entidades financieras a través de las herramientas comerciales de gestión de clientes o CRM.

CE1.1 Identificar las variables que se utilizan en el sector financiero para la clasificación de la clientela, realizando test de idoneidad.

PROYECTO

CE1.2 Identificar las utilidades de una aplicación de gestión comercial de la clientela, elaborando un manual de uso.

CE1.3 En un supuesto práctico de realización de acciones comerciales sobre productos y servicios financieros en el que se proporciona información de los mismos y de tipos de clientela potenciales:

- Clasificar a la clientela dentro de un segmento del mercado, previamente identificado, realizando un test de idoneidad.

- Seleccionar el producto o servicio adecuado al tipo de cliente, vinculándolo a sus características y utilizando una herramienta CRM.

- Mantener las bases de datos de la clientela CRM actualizadas, comprobando su exactitud y protección de datos personales.

- Relacionar cada clientela con los productos financieros ofertados, comprobando que se ajusta a sus necesidades, incluyendo servicios de atención de necesidades especiales, como adaptaciones visuales, auditivas, entre otras.

CE1.4 Identificar los productos de venta cruzada que se ajusten a los tipos de operaciones financieras, elaborando un mapa conceptual.

CE1.5 Explicar los procedimientos de fidelización y seguimiento de clientela que se realizan en las entidades financieras mediante la elaboración de un protocolo de actuación.

CE1.6 En un supuesto práctico de fidelización de la clientela a través de diversos canales de comunicación y utilizando un programa informático:

- Elaborar los escritos adecuados a cada situación -onomástica, navidad, agradecimiento, otras- de forma clara y concisa en función de su finalidad y del canal que se emplee -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes móviles, otros-.

- Comprobar que se cumplen los requisitos de protección de datos personales, verificando si se ha obtenido el consentimiento de la clientela.

C2: Analizar las alternativas de inversión patrimonial y previsión, identificando las características y especificaciones de las mismas.

CE2.1 En su supuesto práctico de contacto de un cliente con la entidad mediante las redes sociales:

- Informar a la clientela de los productos disponibles mediante un listado con las fichas de productos que contengan la información precontractual obligatoria.

- Reconocer las necesidades y expectativas de la clientela mediante la simulación de una entrevista personal, on line o presencial.

- Asignar los productos financieros apropiados para esa clientela, realizando un test de idoneidad.

CE2.2 Analizar la fiscalidad de los productos de inversión, elaborando un cuadro comparativo de ventajas e inconvenientes de cada producto.

PROYECTO

CE2.3 En un supuesto práctico de simulación de entrevista con la clientela que se interesa por la contratación de productos de crédito, inversión, ahorro o previsión:

- Identificar el perfil de la clientela mediante la cumplimentación de un formulario.

- Explicar las características del producto, asegurando que la clientela las entiende, confeccionando un documento de aceptación de las condiciones.

CE2.4 En un supuesto práctico de contratación de productos y servicios financieros en una entidad:

- Recoger la operativa de la contratación de los productos de la misma, elaborando un check list de la documentación establecida en la normativa aplicable en materia de productos y servicios financieros y por la propia entidad.

CE2.5 Distinguir con precisión las alternativas de inversión patrimonial, previsión, servicios bancarios y tipología de seguros que ofrecen las entidades financieras, identificando sus características y clientela destinatarios.

C3: Analizar los productos de activo, identificando sus características y especificaciones, valorando su viabilidad.

CE3.1 Clasificar los productos financieros de activo según su nivel de riesgo, elaborando una ficha de producto que recoja la información necesaria para la clientela.

CE3.2 Describir los pasos a seguir desde la solicitud de información de un producto financiero hasta su venta, elaborando una infografía, que incluya los responsables de cada trámite.

CE3.3 En su supuesto práctico de solicitud de información de un crédito o préstamo, y a través de las aplicaciones informáticas disponibles:

- Realizar proyectos, plasmándolos en cuadros comparativos de productos.

- Redactar la oferta de venta, aplicando el manual comercial y tratamiento de objeciones, elaborando un argumentario de ventas.

- Elaborar un listado de tareas, detallando la documentación necesaria para el estudio y formalización de la operación.

- Facilitar la información solicitada por la clientela, asegurando que lo entiende mediante la cumplimentación de un formulario firmado por la clientela.

CE3.4 En un supuesto práctico de escenario de venta de productos financieros:

- Elaborar la ficha de recogida de información necesaria y cumplimentarla mediante un cuestionario a la clientela.

- Realizar la consulta de valoración de riesgo de la clientela a través de las bases de datos disponibles -FIG, RAI, Bureau de Crédito, BIJ, CIRBE, otros- para analizar la operación.

- Efectuar el análisis de viabilidad de la operación, utilizando las herramientas informáticas disponibles

PROYECTO

-credit scoring, u otros-.

- Redactar un informe con la decisión a tomar, elaborando, en caso de ser viable la operación, el documento de información precontractual que se entregara a la clientela.

CE3.5 En un supuesto práctico de acciones de venta cruzada de productos financieros:

- Seleccionar los productos de venta cruzada que se adapten a la tipología de la clientela y a la normativa interna de la entidad.

- Identificar los productos de venta cruzada que se producen en las operaciones financieras.

C4: Aplicar técnicas de relación profesional con la clientela internos y externos, transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CE4.1 Definir la misión, valores y filosofía de la organización redactando un manual de calidad básico.

CE4.2 Describir la estructura de una organización, responsabilidades y autoridades, realizando un organigrama funcional.

CE4.3 Enumerar los elementos del sistema de calidad, definiéndolos y realizando los mapas conceptuales de los procesos.

CE4.4 En un supuesto práctico en que se detecta una incidencia en la comercialización de un producto financiero:

- Registrar el tipo de incidencia, clasificándola y decidiendo qué acción tomar y si necesita, un escalado en responsabilidad.

- Verificar el seguimiento de la acción correctora mediante un listado de control.

- Medir el grado de satisfacción de la clientela mediante una entrevista en profundidad, elaborando las preguntas.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.6; C2 respecto a CE2.1, CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

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

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Transmitir la información con claridad de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos por la organización.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

PROYECTO

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones y contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Análisis del sistema financiero

Sistema financiero: características, estructura y evolución.

Sistema financiero español, europeo y global. Intermediarios financieros. Productos financieros.

Análisis de los mercados financieros: clasificación. Renta fija. Operativa en el mercado continuo -la Bolsa-: índices bursátiles. Productos derivados.

El Eurosistema. Banco Central Europeo. Banco de España. El marco legal regulador internacional para la Banca. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Análisis de la normativa europea aplicable al sistema financiero.

Organismo supervisor de seguros en España. El marco legal internacional en materia aseguradora. Organismos europeos supervisores.

Instituciones Financieras. Entidades de Crédito -Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito-; Compañías de Seguros y Fondos de Pensiones; Fondos de Inversión. Empresas de asesoramiento financiero. Distribuidores de seguros. Fintech, Insurtech y grandes tecnológicas.

Áreas de negocio: Banca Corporativa; Banca de Empresas; Banca Personal; Banca Privada; Banca Digital (Online); estructura de red comercial; segmentación de la clientela.

2. Marketing financiero y relacional

Marketing financiero: principios, objetivos y elementos diferenciales.

Análisis de la clientela de las entidades financieras: prospección de clientes.

Planificación y estrategia comercial en la entidad financiera. Fidelización de clientes: elementos, factores y estrategias. Clasificación ABC. Aplicación de estrategias de fidelización: plan de fidelización; utilización de las herramientas de gestión de relación con la clientela -CRM-; aplicación de las técnicas de fidelización.

Marketing digital. Social media. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

3. Comercialización de productos y servicios financieros

El comercial de las entidades financieras: características, funciones y cualidades requeridas.

PROYECTO

Aplicación de las técnicas de comercialización de productos y servicios financieros: modelos de comunicación interpersonal, barreras y dificultades.

La entrevista de ventas; fases de la venta presencial y no presencial; procedimientos de argumentación comercial y tratamiento de objeciones. Técnicas de negociación. El cierre. Procedimientos de comunicación telefónica.

Venta informada, venta asesorada y venta en ejecución. Venta cruzada.

Aplicación de las herramientas de gestión de relación con la clientela -CRM-.

4. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a productos y servicios financieros

Análisis y aplicación del interés compuesto: capitalización compuesta.

Análisis y aplicación del descuento compuesto.

Análisis y aplicación del cálculo de rentas: rentas constantes; rentas variables; rentas vitalicias.

Análisis de los préstamos y créditos. Clases de préstamos. Métodos de amortización de préstamos.

Análisis de las operaciones de arrendamiento financiero.

5. Análisis e información de productos bancarios, de inversión y previsión

Análisis de cuentas y depósitos bancarios: cuentas corrientes, de ahorro, ahorro-vivienda, otras; depósitos a plazo, otros.

Análisis y procedimientos administrativos de otros servicios financieros: domiciliaciones bancarias; tarjetas de crédito y débito; medios de pago; cajas de seguridad u otros; comisiones y gastos.

Intermediación de activos financieros y gestión de carteras.

Análisis de fondos de inversión mobiliarios e inmobiliarios, activos de renta fija, activos de renta variable, fondos públicos, seguros de vida y ahorro, planes de pensiones: características, tipología; sociedades gestoras; entidades depositarias; participaciones.

Descripción de tipologías y características de seguros en el marco del aseguramiento de riesgos, y comercializados por entidades financieras.

Análisis de la fiscalidad de los productos bancarios, de inversión y de previsión.

6. Análisis e información de riesgos de productos financieros bancarios

Préstamos y créditos bancarios. Clases. Préstamos con garantía personal. Préstamos con garantía hipotecaria. Préstamos ICO. Préstamos con aval SGR. Líneas de crédito. Líneas de descuento. Avales. Tarjetas. Procedimientos de concesión, amortización y liquidación de préstamos, créditos y otros productos.

Análisis de riesgos: análisis e interpretación de estados financieros contables. Análisis y cálculo de otros activos financieros: leasing y renting. Factoring y confirming.

PROYECTO

7. Aplicaciones informáticas de gestión bancaria, de inversión y de previsión

Análisis de las aplicaciones de cálculo financiero -balances de ratios-. Análisis de las aplicaciones de gestión de créditos -credit scoring-. Utilización de las herramientas propias de Internet. Comparadores de productos. Simuladores de inversión y previsión. Las webs oficiales de los organismos supervisores. Identificación de riesgos ligados a las condiciones de seguridad y ambientales en el uso del material informático.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comercialización de productos y servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DE CAJA Y DE OTRAS TAREAS ADMINISTRATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0990_3

Asociado a la UC: Gestionar las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la documentación correspondiente a los instrumentos de cobro y pago nacionales e internacionales, realizando el cargo o abono de los apuntes u otras operaciones de ejecución no automática.

PROYECTO

CE1.1 Clasificar las operaciones de ejecución no automática, seleccionando los documentos recibidos de la clientela que deben tramitarse de forma manual.

CE1.2 Identificar las operaciones de prevención del fraude que se deben comunicar, siguiendo los criterios establecidos por la normativa interna de una entidad dada.

CE1.3 En un supuesto práctico de revisión de los cargos en cuenta en préstamos, tarjetas y resto de operaciones de activo de ejecución no automática:

- Detectar las incidencias en los cargos de activos, revisando las aplicaciones de la entidad.

- Efectuar los cargos que correspondan, realizando las gestiones de cobro cuando proceda.

- Identificar en qué casos se realizarán otras gestiones como bloqueo de tarjetas, para no incrementar los cargos, realizando las gestiones en la aplicación.

C2: Aplicar técnicas de registro de la información en las bases de datos de las entidades, manteniéndolas actualizadas para cumplir con la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como en normativa de protección de datos personales.

CE2.1 En un supuesto práctico de actualización de la base de datos de una entidad:

- Revisar la información identificativa y las condiciones particulares de unos clientes, actualizando las bases de datos de la entidad según modelos de la misma, solicitando la documentación exigida por la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y procediendo a su digitalización.

CE2.2 En un supuesto práctico de operaciones y actividades sospechosas de blanqueo de capitales:

- Identificar las que resulten sospechosas, indicando a la persona que debe comunicarlo, siguiendo los criterios establecidos por una normativa interna dada.

CE2.3 En un supuesto práctico de marcaje de condiciones particulares de la clientela multi-producto:

- Establecer un plazo de revisión/renovación, ajustando la periodicidad acordada con el mismo para cada producto.

- Redactar una solicitud de autorización de condiciones particulares para la clientela, para cada producto, identificando quien es la persona responsable o departamento correspondiente con atribuciones para ello.

- Realizar un check list del cumplimiento de las técnicas de registro de la información, revisando toda la documentación justificativa de las operaciones que mantiene con la entidad.

C3: Aplicar técnicas de comunicación para informar a la clientela de los productos, servicios y condiciones que tiene contratados u ofertados por las entidades, de manera presencial o de manera remota, por medios ofimáticos y electrónicos, con transparencia y veracidad.

CE3.1 En un supuesto práctico de elaboración de protocolo de información al cliente de préstamo hipotecario:

PROYECTO

- Reunir la información sobre comisiones, tipos de interés, tipos de cambio u otras condiciones practicadas u ofertadas, extrayéndolo de la ficha del producto.

- Redactar la fórmula de estilo para la puesta a disposición de la clientela de la información relativa a su producto, mediante un modelo que siga las instrucciones de la entidad.

- Identificar las medidas de protección al consumidor en materia hipotecaria, elaborando un mapa conceptual.

CE3.2 Elaborar una relación de operaciones que deban realizarse con la clientela de manera presencial y las formas de hacerlo, plasmándolo en una infografía.

CE3.3 Sintetizar la normativa aplicable en materia de seguridad, comercio electrónico y tratamiento de la información vía telemática, realizando un listado de cumplimiento o check list.

CE3.4 Establecer criterios de contestación a consultas de la clientela, confeccionando un manual de respuestas.

CE3.5 Redactar la fórmula de estilo para la puesta a disposición de la clientela de la información relativa al servicio de inversión a clientes minoristas, mediante un modelo que siga las instrucciones de la entidad dada.

CE3.6 Explicar los pasos a seguir en las reclamaciones y quejas planteadas por la clientela, y de sus alternativas, mediante la elaboración de un esquema.

C4: Aplicar técnicas de gestión en las operaciones que requieran manejo de efectivo, por medios electrónicos o informáticos, en el puesto de caja interior de las oficinas o en el cajero automático, analizando la documentación correspondiente.

CE4.1 Explicar el procedimiento de apertura del puesto de caja y sus verificaciones, mediante un listado de cumplimiento.

CE4.2 Describir las operaciones y las herramientas que exigen manejo de efectivo en una entidad financiera, en moneda nacional o divisa extranjera, elaborando una infografía con la documentación requerida aplicando las técnicas de registro de la información de la entidad dada.

CE4.3 Explicar la función del arqueo de caja, siguiendo el manual de una entidad dada.

CE4.4 En un supuesto práctico de operaciones de efectivo de una entidad en el que se proporciona información de cada una de ellas:

- Describir la operación, señalando la documentación que la soporta.

- Identificar las operaciones que pueden constituir infracción de la normativa interna de seguridad relacionada con el mantenimiento del efectivo bajo retardo, identificación de la clientela y prevención del fraude y blanqueo de capitales y normativa correspondiente, detallando el procedimiento de comunicación.

- Determinar las necesidades de efectivo en función de la operativa planteada en el supuesto.

PROYECTO

- Realizar operaciones de cambio de divisa de acuerdo con los tipos de cambio vigentes.

CE4.5 Identificar las incidencias operativas y técnicas que pueden surgir en el manejo de efectivo, elaborando un protocolo de resolución.

C5: Aplicar técnicas de detección y corrección de desajustes contables de tesorería en las operaciones realizadas a través de caja y cajeros automáticos por medios electrónicos o informáticos.

CE5.1 En un supuesto práctico de contabilización de operaciones realizadas a través de caja o cajeros automáticos:

- Comprobar que el saldo contable de la oficina coincide con las existencias de efectivo, verificándolo con las herramientas informáticas disponibles.

CE5.2 En un supuesto práctico de desajustes contables de tesorería:

- Detectar el origen de las diferencias contables, distinguiendo las localizadas con posterioridad a la fecha de las incidencias, mediante el uso de las herramientas informáticas disponibles, corrigiéndolo contablemente en su caso.

CE5.3 En un supuesto práctico de desajustes contables de tesorería en el que las diferencias contables sean de origen desconocido:

- Detectar dichas diferencias, contabilizándolas mediante el uso de las herramientas informáticas disponibles, indicando el modo de proceder en su comunicación.

C6: Analizar las características y usos de los canales alternativos de acceso para operar con las entidades financieras, identificando sus ventajas y beneficios.

CE6.1 Identificar los canales alternativos de acceso a la entidad, elaborando una infografía con ventajas e inconvenientes, incluyendo las posibles comisiones y gastos, en su caso, según la normativa interna de una entidad.

CE6.2 En un supuesto práctico de operaciones con la oficina para efectuar con la clientela:

- Realizar simulaciones a través de las herramientas disponibles en su página web, comparando los resultados.

- Realizar una demostración del uso de los canales alternativos a la oficina y la digitalización de documentación con la clientela con el fin de que sea capaz de hacerlo de forma autónoma.

- Verificar la documentación identificativa de la clientela según la normativa interna de la entidad.

CE6.3 Describir las ventajas de las tarjetas de débito frente a las tarjetas de crédito, y viceversa, elaborando una ficha comparativa detallada.

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

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

PROYECTO

respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2.

Otras capacidades:

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

Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Gestión y análisis de las operaciones bancarias de caja y otras tareas administrativas de ejecución no automática

Las operaciones bancarias de ejecución no automática. Descripción. Características. Operaciones de cargo, de abono y mixtas. Análisis y cumplimentación de documentos de medios de cobro y pago: cheque, letra de cambio, pagaré, recibos, autoliquidaciones con la administración, medios de pago internacionales, documentos internos de la entidad financiera, nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos.

El fraude bancario. Phishing. Pharming. Métodos para detectar el fraude bancario.

Contabilidad de gestión bancaria. La contabilidad de gestión como instrumento de control. El soporte informático de la contabilidad de gestión bancaria. Sujeto y clasificación de la contabilidad.

Análisis de la estructura de la empresa: el patrimonio. Análisis de la gestión de la empresa: el resultado.

Teoría de las cuentas. Descripción del método por partida doble. Desarrollo del ciclo contable.

2. Transparencia bancaria

Normativa sobre transparencia bancaria. Las condiciones generales y particulares de los contratos. Cláusulas abusivas. Buenas prácticas bancarias. Protección al consumidor financiero: normativa nacional y europea.

Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Sujetos obligados. Normativa en relación al ámbito territorial.

PROYECTO

Técnicas de registro de la información. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable y especifica de finanzas relacionada con la transparencia.

Sostenibilidad de las finanzas. Criterios ESG/ASG.

3. La información bancaria

Obligaciones con las autoridades. Deber de comunicación. La trascendencia tributaria.

Obligaciones con la clientela. Deber de informar. Información previa. Perfil de la clientela: test de idoneidad y test de conveniencia.

Normativa de e-comerce y comercio a distancia.

Procedimiento de consultas, quejas y reclamaciones. Organismo supervisor.

Normativa de crédito hipotecario y al consumo.

Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable: documentos justificantes mercantiles tipo; libros contables obligatorios y auxiliares. Organización y archivo de los documentos mercantiles. Normativa mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

Técnicas de comunicación.

Normativa en protección de datos personales.

4. Banca electrónica y aplicaciones informáticas de entidades financieras

Medios de pago. Open Banking. El dinero efectivo. Limites. Las criptomonedas.

Los cajeros automáticos. Funciones. Tipos. La seguridad. El arqueo. Transferencias electrónicas de fondos. Datos informativos. Errores. Robo o pérdida de tarjetas o tarjetas de débito. Derechos adicionales. Atención al cliente no presencial.

Sociedad de la información y las TICs.

Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera. Utilización de aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera. Requisitos de instalación. Prestaciones, funciones y procedimientos. Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

Movilidad y web 4.0. Banca móvil. Banca on line y telefónica. Ciberseguridad. Medidas de seguridad.

Cloud computing. Big Data.

5. Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras

El conocimiento real de los costos. El conocimiento de las rentabilidades.

PROYECTO

El control de las llamadas variables fundamentales. El tipo de riesgo asumible.

Gestión de las cuentas corrientes: las operaciones económico-financieras.

La gestión de inversiones. Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos. Intermediarios financieros.

Elaboración del balance de la oficina: productos de activo; productos de pasivo; productos de desintermediación; información diaria. Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina. Estructura. Productos de la cuenta de resultados de la oficina.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de las operaciones de caja y otras tareas administrativas de productos y servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LA CLIENTELA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Nivel: 3

Código: MF0991_3

Asociado a la UC: Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros

Duración: 90 horas

PROYECTO

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones presentadas del sector financiero, obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la normativa específica en materia de defensa de consumidores y usuarios de servicios financieros, deduciendo las líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las instituciones y organismos públicos y privados de protección a consumidores y usuarios financieros, explicando su ámbito de competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención a consumidores y usuarios en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero, elaborando un documento donde se reflejen las mismas.

CE1.3 Identificar las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones más frecuentes que presentan los consumidores y usuarios del sector financiero, analizando las memorias de los organismos supervisores.

CE1.4 Describir los documentos que se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, utilizando los formularios de los Servicios de Atención al Cliente y los organismos supervisores.

CE1.5 En un supuesto práctico de petición de información por la clientela en materia de productos y servicios en el sector financiero:

- Detectar la finalidad de la petición, solicitando a la clientela la información necesaria para tal fin.

- Identificar la normativa relativa a la defensa de la clientela de servicios financieros que resulta aplicable, consultando los manuales internos de la entidad.

- Elaborar un escrito de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación fijados por la entidad.

CE1.6 En un supuesto práctico de simulación de situaciones de atención a consumidores y usuarios en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

- Demostrar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta, utilizando la escucha activa.

- Analizar el comportamiento de la clientela, clasificándolo dentro de las diferentes tipologías.

- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor con habilidades sociales y empatía.

CE1.7 Analizar la normativa que regula las consultas, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras en materia de transparencia y protección de la clientela, elaborando un protocolo de tramitación.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o información a la clientela, ofreciendo un servicio de calidad en la gestión de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

PROYECTO

CE2.1 Definir las técnicas de comunicación aplicables en las reclamaciones y quejas en función del canal -oral, escrito o medios electrónicos-, utilizando los recursos para evitar conflictos con la clientela.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, estableciendo un protocolo de actuación.

CE2.3 Especificar la forma y actitud en la resolución de consultas, quejas y reclamaciones, con transparencia y teniendo en cuenta el interés de la empresa.

CE2.4 En un supuesto práctico de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, según la tipología de la clientela y las habilidades sociales o soft skills:

- Diferenciar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones analizando el contenido de cada petición.

- Exponer las posibles vías de solución, según el tipo de situación y clientela simulado, creando un clima de confianza con él.

- Verificar su satisfacción mediante un cuestionario.

- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad simulada y la normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros.

CE2.5 Sintetizar los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos mediante la creación de una infografía.

C3: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

CE3.1 Tramitar resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela utilizando los medios de recepción de la información.

CE3.2 Esquematizar las etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas, confeccionando mapas conceptuales.

CE3.3 En un supuesto práctico de análisis de los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio:

- Seleccionar aquellos susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y los que no, analizando la redacción de los contratos existentes.

CE3.4 En un supuesto práctico de simulación de una entrevista establecida con la clientela para resolver una reclamación:

- Definir un plan de acción de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir, resaltando los aspectos que hay que tener en cuenta.

- Redactar un protocolo de actuación, incorporando las indicaciones de la entidad.

PROYECTO

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas más adecuada para cada situación, utilizando el protocolo de actuación.

- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes, utilizando las soft skills y la asertividad.

- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

C4: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE4.1 Recopilar incidencias frecuentes en los procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela según la información que consta en las memorias de los organismos supervisores, realizando una memoria/resumen de dichos procesos.

CE4.2 Describir los métodos que se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio, confeccionando un check list de acciones a revisar.

CE4.3 Describir las medidas y procedimientos para mejorar y optimizar la calidad del de servicio de reclamaciones y quejas, analizando qué debe contener un plan corrector.

CE4.4 En un supuesto práctico de anomalías detectadas en procesos de atención y/o asesoramiento a la clientela:

- Explicar posibles medidas para su resolución, realizando una infografía de los pasos a seguir.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación grupal de un servicio de atención al cliente previamente definido:

- Analizar críticamente la actuación propia, destacando dos fortalezas y dos oportunidades de negocio.

- Analizar con una actitud abierta y flexible ante los cambios las sugerencias del resto del grupo, incorporándolas en las áreas de mejora propias detectadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de control de la calidad del servicio atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros:

- Definir las acciones de mejora continua de dichos procesos, realizando un informe periódico de seguimiento de los mismos como indicador de la satisfacción de la clientela.

CE4.7 Enumerar las herramientas de medición del grado de satisfacción de la clientela, realizando un mapa conceptual de las mismas y su grado de eficacia como indicador de control de calidad.

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

PROYECTO

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.3, CE3.4 y CE3.5; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad con una actitud asertiva, empática y conciliadora con la clientela demostrando cortesía, respeto y discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria para utilizarlos en su trabajo adaptándose a los cambios de la organización y a situaciones o contextos nuevos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos, respetando los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Orientación hacia la utilización de las herramientas digitales puestas a disposición.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables conforme el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: normativa, instituciones y organismos de protección

Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad.

Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Servicios de reclamaciones de los organismos supervisores financieros para la defensa de la clientela de servicios financieros. Los entes públicos de protección al consumidor.

Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: administración central, autonómica, provincial y local.

Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y Servicio de reclamaciones de entidades financieras.

El Banco de España: Servicio de reclamaciones. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

2. Departamentos de atención al cliente en las entidades del sector financiero

Dependencia funcional en la empresa del Servicio de Atención al Cliente. Organigramas. Interrelaciones.

PROYECTO

Funciones desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos.

El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente. Canales de comunicación con la clientela.

3. Habilidades sociales en la atención a la clientela de servicios financieros

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita, on line y off-line.

Tratamiento a la clientela. Personas versus problemas: percepción-emoción-comunicación.

Habilidades personales y sociales en la atención a la clientela. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, feed-back, otras.

Caracterización de los tipos de clientela.

Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva.

4. Habilidades técnicas en la gestión del servicio de atención al cliente de servicios financieros

Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones, documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. Configuración documental de la queja o reclamación.

Tramitación y gestión: proceso de tramitación de una reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones. servicio de atención al cliente. La satisfacción de la clientela. Imagen e indicadores de Calidad. Incidencias/anomalías: forma, plazos y tratamiento. Procedimientos de control del servicio. Parámetros de control. Técnicas de control. Evaluación y control del servicio. Métodos de evaluación. Medidas correctoras. Excelencia del Servicio. Mejora continua de los procesos.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

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

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

PROYECTO

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la con la gestión de la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3

Código: MF9999_3

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

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.

CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

PROYECTO

CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.

CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.

- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PROYECTO

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

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.

- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.

- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.

- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto

PROYECTO

escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.

- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.

- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.

- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

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

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

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

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

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

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.

- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

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

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.

PROYECTO

- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

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

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).

- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.

- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

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

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

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

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

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

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.

- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.

- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.

- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.

PROYECTO

- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.

- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.

- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

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

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

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.

- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.

- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.

- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.

- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.

PROYECTO

- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.

- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.

- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.

- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.

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

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

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.

- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.

- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.

- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.

- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

PROYECTO

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.

- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.

- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.

- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos:

1. Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

PROYECTO

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2. Mensaje escrito: compresión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3. Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir

PROYECTO

ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales.

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4. Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

PROYECTO

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

PROYECTO

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus

PROYECTO

características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

PROYECTO

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones graficas a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

PROYECTO

- Diseñar y crear tablas dinámicas optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes presentando datos almacenados y/o calculados tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un software ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de

PROYECTO

asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

PROYECTO

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

PROYECTO

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

PROYECTO

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

PROYECTO

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

PROYECTO

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

PROYECTO

ANEXO XIII

Cualificación profesional: Gestión administrativa de los procedimientos tributarios

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG543_3

Competencia general

Gestionar las actividades administrativas en los procedimientos tributarios de gestión, inspección y recaudación, así como en el procedimiento sancionador y en el de revisión en vía administrativa, colaborando en la ejecución de los procedimientos, obteniendo la información de trascendencia tributaria, atendiendo e informando al contribuyente, de acuerdo con lo establecido por la normativa aplicable (tributaria, procedimiento administrativo, protección sobre datos personales, entre otras) y manejando las aplicaciones informáticas.

Unidades de competencia

UC1783_3: Gestionar la información de transcendencia tributaria de los contribuyentes

UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria

UC1785_3: Gestionar actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados

UC1786_3: Gestionar actividades administrativas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria

UC1787_3: Gestionar actividades administrativas derivadas del procedimiento sancionador y de revisión

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en la Administración Tributaria a nivel nacional, autonómico y local, en empresas de naturaleza pública y privada que prestan sus servicios a las Administraciones Públicas, independientemente de su tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

PROYECTO

Está presente en las Administraciones Públicas y en el sector fiscal del ámbito privado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprensivo de mujeres y hombres.

Asesores fiscales y tributarios

Administrativos en los Departamentos de Gestión de las Administraciones Públicas

Administrativos en los Departamentos de Inspección de las Administraciones Públicas

Agentes tributarios

Gestores de impuestos

Administrativos en los Departamentos de Recaudación de las Administraciones Públicas

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF1783_3: Gestión de información de trascendencia tributaria del contribuyente (90 horas)

MF1784_3: Asistencia al contribuyente en la gestión administrativa tributaria (120 horas)

MF1785_3: Gestión censal, notificación de actos y emisión de documentos de gestión tributaria (60 horas)

MF1786_3: Gestión administrativa de los tributos (180 horas)

MF1787_3: Gestión administrativa de los procedimientos sancionador y de revisión (60 horas)

MF0233_2: Ofimática (180 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE TRANSCENDENCIA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES

Nivel: 3

Código: UC1783_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener información de trascendencia tributaria en bases de datos específicas de la Administración Pública (administración tributaria estatal, comunidades autónomas, ayuntamientos entre otras), aplicando criterios de búsqueda y consulta y cumpliendo las instrucciones establecidas, para su verificación y

PROYECTO

colaboración con otros Organismos Públicos.

CR1.1 Las consultas se ejecutan, seleccionando las tablas que contienen la información, relacionándolas y eligiendo los criterios de consulta y restricciones, de acuerdo con la información a tratar.

CR1.2 Los campos de las tablas y consultas se seleccionan, según la información solicitada, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR1.3 Los campos de las tablas y consultas que registran la información solicitada se filtran, de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe o listado (relación de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas según ejercicios, relación de trabajadores contratados en un periodo de tiempo determinado entre otros).

CR1.4 Las tablas o consultas de bases de datos externas importadas (Seguridad Social, comunidades autónomas, entre otras) se comparan con las propias, en cumplimiento del deber de colaboración con las administraciones tributarias.

CR1.5 Los contenidos seleccionados se agrupan, aplicando criterios de ordenación y clasificación para facilitar la utilización del informe o listado.

CR1.6 Los resultados obtenidos de las búsquedas ejecutadas (identidad, domicilio, otros del contribuyente o su representante legal, entre otros) se comprueban, de acuerdo con las necesidades de cada gestión, verificando los datos, el objetivo de la consulta y modificaciones.

CR1.7 Las tablas o consultas de bases de datos propias se exportan a otras administraciones, a través de las herramientas de la aplicación informática, para colaborar con otros órganos administrativos o jurisdiccionales.

CR1.8 La información de trascendencia tributaria se obtiene con rapidez y precisión, dentro de los plazos marcados por el procedimiento que se tramita.

RP2: Obtener información de trascendencia tributaria, solicitándola de manera presencial y/o telemática en organismos públicos y registros oficiales, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos, a fin de completar los expedientes de los procedimientos abiertos.

CR2.1 Las Entidades, Organismos Públicos, y Registros donde obtener y solicitar información de transcendencia tributaria de utilidad para los procedimientos tributarios se seleccionan, consultando base de datos propias, internet, guías, entre otras, de acuerdo con la información que se necesita y a las posibilidades de obtenerla.

CR2.2 Los mandamientos de solicitud de todo tipo de información, en general, y de cargas, en particular, se presentan, presencial y/o telemáticamente en Registros, obteniendo el justificante de presentación de dicha solicitud.

CR2.3 La información solicitada se obtiene, por vía telemática, personalmente por entrega de los funcionarios del Registro u Organismo Público o por obtención directa del actuario autorizado, previa identificación y comunicación del objeto de su actuación.

PROYECTO

CR2.4 La diligencia de constancia de hechos se redacta, detalladamente por escrito o a través de aplicaciones informáticas, recopilando toda la información obtenida (cambios de domicilio social de entidades, cambios de Consejos de Administración, Administradores de personas jurídicas, titularidad y cargas de los bienes inscritos, entre otros).

CR2.5 Las diligencias extendidas y la información obtenida se escanean, organizándolas e incorporándolas a los expedientes electrónicos de los procedimientos en tramitación.

CR2.6 El informe sobre los datos con trascendencia tributaria, obtenidos en organismos públicos y registros oficiales, se elabora, a través de las aplicaciones informáticas, para su incorporación al expediente electrónico.

RP3: Obtener información de trascendencia tributaria, solicitándola a través de visitas a los contribuyentes, requerimientos de información y observaciones, siguiendo las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización, para verificar la información registrada.

CR3.1 Las visitas a los contribuyentes se preparan, a través de la emisión de listados por medios informáticos, ordenándose según los criterios establecidos (zonas, códigos postales, entre otros).

CR3.2 La información se solicita al contribuyente en el momento de la visita, recogiendo la que tenga disponible en ese momento y concediéndole un plazo para aportar la información pendiente.

CR3.3 La documentación solicitada al contribuyente (datos relativos a signos, índices o módulos, regímenes especiales de tributación, datos censales, entre otros) se obtiene, mediante su entrega en las oficinas públicas, en el domicilio fiscal, en el domicilio de la actividad, entre otros.

CR3.4 El requerimiento de información al contribuyente o a terceras personas de su entorno, se establece presencialmente (en su domicilio fiscal, en el domicilio de la actividad, en las oficinas públicas u otros lugares) o telemáticamente a través de sistemas digitales, videoconferencia u otros sistemas similares que permitan la comunicación, identificándose el actuario y comunicando el objeto de la actuación, formulando las preguntas con un lenguaje comprensible por el entrevistado y acorde a las circunstancias que motivan la visita.

CR3.5 Los datos objetivos de la actividad se obtienen por observación directa, midiendo o contando los elementos y/o parámetros para determinar rendimientos o cuotas, tomando datos de libros-registro, facturas, justificantes y documentos sustitutivos, entre otros, aportados por el contribuyente o terceros y recogiendo su estado y localización en fotografías y croquis o planos sencillos.

CR3.6 La información obtenida se recoge en diligencia de constancia de hechos, por medios informáticos, reflejando las causas que motivan su formalización (Procedimiento Inspector, inclusión/exclusión de actividades en regímenes tributarios, inclusión en el Registro de Operadores Intracomunitarios, entre otros), así como las manifestaciones efectuadas por el compareciente.

CR3.7 La información obtenida y recogida en diligencia con trascendencia tributaria se escanea e incorpora al expediente electrónico del procedimiento tributario correspondiente (determinar los rendimientos declarados en el IRPF, pagos fraccionados efectuados y cuotas de IVA trimestrales ingresadas, Impuesto de Sociedades y otros impuestos directos e indirectos).

CR3.8 El informe sobre los datos con trascendencia tributaria, obtenidos en visitas y requerimientos,

PROYECTO

se prepara, a través de las aplicaciones informáticas.

RP4: Proteger los datos obtenidos de los contribuyentes aplicando las medidas establecidas en el protocolo de seguridad de la información de la organización, a fin de garantizar su seguridad e integridad de conformidad con la normativa tributaria aplicable.

CR4.1 Las políticas, planes, normas, códigos y procedimientos de seguridad establecidos por la organización se aplican, a través de los mecanismos propuestos por la organización, a los efectos de establecer la extensión y límites de la responsabilidad de los usuarios.

CR4.2 Las normas de seguridad indicadas en el protocolo de la organización se aplican, en cuanto al manejo de los soportes, almacenamiento de datos, protección de la contraseña de acceso, u otros aspectos, de conformidad con lo establecido en el documento de seguridad, en aplicación de la normativa de acceso a la información aplicable.

CR4.3 Las medidas de seguridad técnicas y organizativas establecidas por la entidad se aplican, a su nivel de responsabilidad, a través de los medios propuestos, evitando la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados a los datos de los contribuyentes.

CR4.4 La información de carácter confidencial se trata, aplicando las medidas de seguridad establecidas en virtud del deber de secreto y la normativa de acceso a la información aplicable, siendo consciente de las consecuencias que pueden derivarse de su incumplimiento.

CR4.5 Las incidencias producidas en el manejo o acceso de los datos, así como en aspectos de ciberseguridad e integridad se recogen, atendiendo a su nivel de responsabilidad, en el registro de incidencias, incluyendo el tipo de incidencia, persona afectada y los efectos derivados de la misma.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos: fotocopiadora, escáner, web cam, equipos de telefonía, otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas. Dispositivos electrónicos con sistema de captura de imágenes.

Productos y resultados:

Obtención de Información de transcendencia tributaria de las bases de datos de Administraciones Públicas. Obtención de información de transcendencia tributaria de registros y organismo públicos. Obtención de información de transcendencia tributaria en visitas a contribuyentes, entrevistas y observaciones. Protección de datos obtenidos de los contribuyentes.

Información utilizada o generada:

PROYECTO

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Normativa tributaria. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Organigrama de la organización. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimientos tributarios. Manual de comunicaciones. Información postal. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Firma electrónica. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Manuales de otros dispositivos electrónicos con sistema de captura de imágenes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ASISTIR AL CONTRIBUYENTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: UC1784_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Atender a los contribuyentes de forma presencial y/o telemática, en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria, dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a su superior jerárquico cuando sobrepasan dicho marco, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR1.1 La atención al contribuyente se efectúa con rapidez y precisión, aplicando los recursos de la comunicación presencial o telemática (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonaciones de la voz, entre otros).

CR1.2 Las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos se resuelven, aplicando criterios de prudencia y consultando la información contenida en las fuentes de información (asistentes virtuales de la sede electrónica, entre otras), comunicando las modificaciones y cambios normativos y aportando reseñas de guías, webs, material divulgativo, entre otros.

CR1.3 Las consultas sobre requerimientos tributarios se atienden, identificando el número del procedimiento o el NIF del contribuyente e informando acerca de las consecuencias del incumplimiento de los mismos.

CR1.4 Las reclamaciones efectuadas por el contribuyente, respecto al servicio recibido, se atienden, indicando la forma de presentación de las mismas, así como los requisitos y plazos establecidos por la normativa de procedimiento administrativo aplicable.

CR1.5 Las medidas en la atención presencial o telemática ante las sugerencias, quejas o reclamaciones se adoptan, de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

PROYECTO

CR1.6 Las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes se tramitan, informando a los contribuyentes de los órganos existentes y actuaciones a realizar.

CR1.7 Las consultas sobre los derechos, garantías y obligaciones del contribuyente, así como los documentos y justificantes preceptivos en relación a los procedimientos tributarios, se resuelven, con claridad, precisión y corrección, detallando la forma, anexos, requisitos y plazos establecidos para cada procedimiento.

CR1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa, solicitando la identificación del contribuyente o bien de su representante antes de facilitar cualquier información relativa al obligado tributario.

RP2: Informar a los contribuyentes, presencial y/o telemáticamente, sobre el estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte, de forma diligente, a fin de facilitar su seguimiento.

CR2.1 La información al contribuyente se proporciona diligentemente, aplicando las técnicas de comunicación presencial o telefónica (escucha activa, disponibilidad, empatía, sonrisa, lenguaje positivo y comprensible, entonaciones de la voz, entre otros).

CR2.2 Las consultas sobre el estado de tramitación del expediente se atienden, presencial y/o telemáticamente, identificando el procedimiento y obteniendo la información a registrar, a través de la aplicación informática y/o solicitándola al departamento que lo tramita.

CR2.3 El estado de tramitación de los expedientes relativos al contribuyente, iniciados de oficio o a instancia de parte, se informa de la situación actual en la que se encuentra y de las actuaciones a seguir.

CR2.4 El importe, origen y desglose de las deudas pendientes de pago, así como la fase del procedimiento recaudatorio en que se encuentren, se comunican al contribuyente, por el medio de comunicación elegido (presencial, telemático, por escrito, entre otros), previa solicitud del mismo en la Dependencia de Recaudación.

CR2.5 El estado de tramitación de devoluciones solicitadas por el contribuyente se informa, detallando la fase en la que se encuentra y de los plazos de reembolso, así como de la aplicación de los intereses cuando excede el plazo máximo de devolución.

CR2.6 El derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos se comunica a los contribuyentes, con precisión, asegurando su comprensión.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

RP3: Recepcionar la documentación tributaria, registrándola de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa tributaria aplicable y trasladándolas a la Unidad Administrativa encargada de su tramitación, para su incorporación al procedimiento.

CR3.1 La documentación aportada por registro (liquidaciones, solicitudes, recursos, declaraciones, alegaciones, entre otros) se comprueba, identificándola con precisión (destinatario, asunto, anexos,

PROYECTO

entre otros), verificando los requisitos legalmente establecidos, según la documentación aportada.

CR3.2 Los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales en la recepción de la documentación se ejecutan, conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, empleando los medios manuales o informáticos existentes en la organización o Administración Pública y manejando el sistema de código seguro de verificación (CSV) en el desarrollo de actuaciones automatizadas para comprobar la integridad del documento mediante el acceso a la sede electrónica emisora.

CR3.3 La documentación de trascendencia tributaria se recepciona, presencial o por medios telemáticos, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, registrándola y asignándole el número de asiento registral correspondiente.

CR3.4 La documentación tributaria admitida se distribuye, a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización o Administración Pública, trasladándola a la unidad encargada de su tramitación con rapidez y exactitud.

CR3.5 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.

RP4: Asesorar a los contribuyentes sobre las alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos, en función de su perfil fiscal, explicando las características derechos y obligaciones según la normativa tributaria aplicable y las instrucciones recibidas, a fin de atender sus necesidades.

CR4.1 La asistencia al contribuyente se presta, teniendo en cuenta la evolución y tendencia de sus resultados económicos, manejando técnicas de comunicación personal y de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones de la voz, entre otras).

CR4.2 Las consultas frecuentes sobre las obligaciones formales (renuncias, plazos, revocaciones o exclusiones, fuera de plazo, entre otras) de los diferentes regímenes de tributación (Estimación directa normal y simplificada, Régimen Especial Simplificado, Régimen Especial de Agricultura, Ganadería y Pesca del IVA, Estimación Objetiva del IRPF, entre otros) y obligaciones materiales se resuelven al contribuyente, de forma clara, asegurando su comprensión y resaltando las ventajas e inconvenientes de su aplicación o renuncia.

CR4.3 La información sobre novedades normativas y modificaciones en los plazos para renuncias o revocaciones al Régimen de Estimación Objetiva (módulos) se suministra, con claridad y precisión a los contribuyentes.

CR4.4 Los cálculos de los pagos fraccionados derivados de la aplicación del Régimen de Estimación Objetiva (rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del Régimen simplificado del IVA) se determinan, a través de aplicaciones informáticas específicas.

CR4.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

RP5: Asistir a los contribuyentes, presencial o telemáticamente, en la confección de declaraciones, autoliquidaciones, descarga y uso de los programas y aplicaciones de ayuda, a fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

PROYECTO

CR5.1 Las consultas de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias de declaraciones y autoliquidaciones se atienden, presencial y/o telemáticamente, aplicando criterios de atención al usuario (sonrisa telefónica, entonaciones, escucha activa, lenguaje comprensible, entre otros), dentro del marco de su responsabilidad, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.2 Las dudas planteadas e incidencias surgidas respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas se resuelven, dentro del marco de su responsabilidad, informando al contribuyente con claridad, precisión y asegurando su comprensión, recurriendo al superior jerárquico cuando se sobrepasa el marco de responsabilidad.

CR5.3 Las dudas e incidencias en relación con el manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda, aplicaciones informáticas y modelos operativos facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómicas y locales (IS, IRPF, IVA, ITPAJD, ISD, Declaración Censal, Tasas, entre otros) se resuelven con claridad, asegurando su comprensión, informando de los pasos a seguir y criterios para su instalación, a través de comunicaciones telefónicas o telemáticas (redes sociales, chat, mail, mensajería instantánea, entre otras).

CR5.4 La obtención de borrador de la declaración del IRPF se tramita, a petición del contribuyente, siguiendo el procedimiento establecido, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través de los servicios de ayuda.

CR5.5 El borrador de la declaración del IRPF se confirma, a petición del contribuyente, siguiendo el procedimiento establecido, actualizando y recalculando los datos, rectificando los datos erróneos o inexactos, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través del servicio de ayuda.

CR5.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos: fotocopiadora, escáner, web cam, equipos de telefonía, teléfonos y/o centralita telefónica, entre otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Bases de datos nacional, autonómicas, provinciales y locales: (BDN, BDP). Servicios de asistencia y ayuda al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria (RENTA WEB, SOCIEDADES WEB, PRE 303, entre otros) y aplicaciones generales de uso interno. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas.

Productos y resultados:

Peticiones de información, sugerencias, quejas y reclamaciones de los contribuyentes, atendidas. Información al contribuyente cobre el estado de tramitación de los procedimientos tributarios. Recepción de

PROYECTO

documentación tributaria. Asesoramiento al contribuyente sobre alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos. Asistencia al contribuyente en el cumplimentado de declaraciones y autoliquidaciones.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información. Normativa tributaria. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Servicios electrónicos de quejas y sugerencias. Organigrama de la organización. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Manual de comunicaciones. Información postal. Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Firma electrónica. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Manuales de otros dispositivos electrónicos con sistema de captura de imágenes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: GESTIONAR ACTUACIONES TRIBUTARIAS DE DEPURACIÓN CENSAL, NOTIFICACIONES Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS

Nivel: 3

Código: UC1785_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar el mantenimiento de los censos, depurando y modificando los datos contenidos en ellos, a través de la información obtenida de la propia base de datos y/o de los obligados tributarios, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización, para su actualización.

CR1.1 Los contribuyentes que ejercen actividades económicas se seleccionan, emitiendo el listado arrojado en la búsqueda.

CR1.2 Los errores censales (situaciones de incongruencia e incompatibilidad en el censo de empresarios, profesionales y obligados a retener, entre otros) se detectan, por medios informáticos, comparando los datos que figuran en el censo con las posibles situaciones reales producidas.

CR1.3 Las cartas de solicitud de información al contribuyente se preparan, a través de medios informáticos, según el procedimiento establecido por la administración.

CR1.4 Las cartas de requerimiento de información se envían al contribuyente, por correo ordinario o notificación electrónica, utilizando medios de confirmación de su recepción cuando así lo determine el

PROYECTO

procedimiento tributario.

CR1.5 La información obtenida de los contribuyentes se verifica, analizando los datos y comprobando que su situación tributaria concuerda con la realidad (domicilio fiscal, domicilio de la actividad, tanto de obligaciones a cumplir como periodicidad en las mismas, entre otros) y las opciones ejercitadas por el contribuyente.

CR1.6 Los errores censales se corrigen, a través de las bases de datos específicas, de oficio o a instancia de las opciones ejercitadas por el contribuyente (renuncias, revocaciones, actividad ejercida, volumen de operaciones, entre otros).

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP2: Notificar la actuación tributaria a los contribuyentes, constatando la recepción de la misma o tramitando el procedimiento de comparecencia por publicación, de acuerdo con las instrucciones recibidas, el procedimiento administrativo y la normativa aplicable, para dar eficacia y validez a los actos administrativos.

CR2.1 Los documentos a notificar de procedimientos y actuaciones de gestión, inspección y recaudación se ordenan, según los criterios establecidos (zonas, códigos postales, entre otros) para su distribución por rutas, optimizando recorridos de acuerdo a criterios de proximidad de localización de los contribuyentes.

CR2.2 El domicilio de los contribuyentes y el domicilio y la identidad de sus representantes se comprueban, a través de la base de datos, buscando otros posibles domicilios conocidos por la Administración o por la información suministrada por terceros.

CR2.3 Las notificaciones al contribuyente o persona autorizada se entregan, personalmente en el domicilio fijado a su efecto, datando, a través de medios informáticos, la hora y fecha de entrega y dejando constancia en el acuse de recibo firmado la identidad del receptor, así como las fechas de intento de notificación a efectos de cómputo de plazos.

CR2.4 La efectividad de la notificación se comunica verbalmente, al contribuyente o a su representante, ante la negativa a firmar el acuse de recibo o a recibir el objeto de la notificación.

CR2.5 Las diligencias de constancia de hechos, en los supuestos de negativa a firmar y de contribuyente desconocido, se extienden, detalladamente por escrito o a través de la aplicación informática, quedando unidas al expediente electrónico.

CR2.6 El listado de las notificaciones no efectuadas (por negativa a firmar o a recibir el objeto de notificación, ausencia en el domicilio o contribuyente desconocido) se confecciona, a través de medios informáticos, adjuntando las diligencias extendidas en la visita efectuada, a los efectos de publicar el anuncio de comparecencia en el boletín oficial correspondiente con independencia de su ámbito territorial.

CR2.7 El plazo legal establecido para que el contribuyente comparezca en las oficinas públicas a los efectos de ser notificado se concede, una vez publicados los anuncios de comparecencia en el boletín oficial correspondiente (Estado, Comunidad Autónoma, Provincia, entre otros).

PROYECTO

CR2.8 Los acuses de recibo, las diligencias extendidas y el resto de documentación relativa al acto de notificación se escanea, transcurrido el plazo para ser notificado por comparecencia, considerándose notificado a todos los efectos, para su inclusión en el expediente electrónico del procedimiento seguido.

RP3: Emitir certificados, copias de declaraciones, acreditaciones u otros documentos relacionados con la administración tributaria, solicitados por el contribuyente, a través de aplicaciones informáticas, a fin de satisfacer sus necesidades y/u obligaciones frente a terceros.

CR3.1 La petición por parte del contribuyente de documentos y certificados de naturaleza tributaria se atiende, presencial y/o telemáticamente, previa petición registral, aplicando criterios de comunicación (sonrisa, entonaciones, entre otros) y teniendo en cuenta el procedimiento establecido por la organización.

CR3.2 El cumplimiento de los requisitos exigidos para la emisión del documento o certificado (identidad del solicitante o representante, firma, autorización previa, exenciones objetivas y subjetivas, entre otros) se verifica, a través del examen de la documentación aportada u obrante en la Administración.

CR3.3 Los certificados (de firma digitalizada, de estar al corriente de obligaciones tributarias, entre otros) y las copias de declaraciones y/u otros documentos presentados por el contribuyente se emiten, comprobando la información a certificar.

CR3.4 Los certificados, copias de declaraciones y documentos emitidos se remiten al contribuyente o solicitante autorizado, a través de los medios establecidos en el procedimiento administrativo (correo ordinario o telemáticamente).

CR3.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos: fotocopiadora, escáner, web cam, equipos de telefonía, teléfonos y/o centralita telefónica, entre otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Bases de datos nacional, autonómicas, provinciales y locales: (BDN, BDP). Servicios de asistencia y ayuda al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria (RENTA WEB, SOCIEDADES WEB, PRE 303, entre otros) y aplicaciones generales de uso interno. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas. Boletines oficiales. Soportes y materiales de archivo. Guías telefónicas. Planos provinciales y callejeros locales. Material de oficina.

Productos y resultados:

Gestión del mantenimiento de censos. Notificación de la actuación tributaria a los contribuyentes. Certificados, copias de declaraciones, acreditaciones u otros documentos relacionados con la

PROYECTO

Administración Tributaria emitidos.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Normativa tributaria. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Servicios electrónicos de quejas y sugerencias. Organigrama de la organización. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas y servicios de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Manual de comunicaciones. Información postal. Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Notificaciones, requerimientos y diligencias. Listados de notificaciones no realizadas. Declaraciones y autoliquidaciones. Certificados emitidos por otras Administraciones. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Firma electrónica. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Manuales de otros dispositivos electrónicos con sistema de captura de imágenes.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: GESTIONAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: UC1786_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar las actividades de formalización, seguimiento, finalización y archivo de los expedientes tributarios de los contribuyentes, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidos por la Administración, a fin de garantizar el acceso, recuperación y conservación de la documentación.

CR1.1 El expediente electrónico tributario se forma, incorporando al mismo, informáticamente, la información trascendente para el procedimiento (notificaciones, acuses de recibo, diligencias, declaraciones, liquidaciones, actuaciones de información previa, requerimientos, entre otras) agregando al expediente los nuevos documentos generados a lo largo de los procedimientos, a los efectos de dejar constancia de los mismos y facilitar su seguimiento.

CR1.2 El índice del expediente electrónico tributario se genera, de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR1.3 La documentación se registra, asignando nomenclatura (códigos, nombre estandarizados, entre otros) que permitan su posterior localización aplicando los criterios de clasificación, por orden y prioridad, establecidos por la organización, a fin de certificar su existencia.

PROYECTO

CR1.4 La información incorporada al expediente electrónico (cuentas corrientes, valores u otros depósitos en entidades financieras o de crédito, pagadores, retenedores, bienes inmuebles rústicos o urbanos, entre otros) se ordena por entidades, pagadores o bienes, seleccionándolos según los criterios establecidos por la organización.

CR1.5 Las carpetas de las que se compone el expediente electrónico se identifican, de acuerdo a los documentos que contienen (alegaciones, comunicaciones de inicio, diligencias, requerimientos, entre otros), incorporando a cada una de ellas la documentación aportada por el contribuyente o recopilada en el transcurso del procedimiento.

CR1.6 Los archivos o carpetas se expurgan, siguiendo el protocolo establecido por la organización, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información y de sostenibilidad medioambiental.

CR1.7 La legitimación de las personas se comprueba, aplicando las normas internas establecidas a los efectos de su acceso a la documentación del expediente electrónico, verificando la existencia y autenticidad de la autorización reglamentada cuando la documentación sea de uso restringido.

RP2: Comprobar las declaraciones y autoliquidaciones, de acuerdo con las normas internas establecidas por la organización, con objeto de dar curso a los expedientes de los procedimientos de devolución del IRPF, verificación de datos, comprobación limitada y actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas.

CR2.1 Los importes declarados por el contribuyente en el procedimiento de autoliquidación de impuestos, pagos a cuenta (pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta del IRPF), se comprueban, efectuando los cálculos a través de medios informáticos.

CR2.2 Los datos asignados por el contribuyente en la autoliquidación del IRPF se comprueban, comparando lo declarado por éste con los datos en poder de la Administración y/o suministrados por terceros.

CR2.3 La solicitud de devolución o el inicio del procedimiento de verificación de datos o de comprobación limitada se propone, por medios informáticos para la firma por parte del superior jerárquico.

CR2.4 Los datos declarados por el contribuyente en la autoliquidación del IRPF se comprueban, mediante la verificación de sus datos, comparando los justificantes aportados con los importes y conceptos autoliquidados.

CR2.5 La liquidación provisional de IRPF (importe a ingresar o a devolver, deducciones, entre otras) se elabora informáticamente, una vez contrastados los datos aportados por el contribuyente, poniendo fin al procedimiento de verificación de datos o iniciándose el de comprobación limitada.

CR2.6 El cumplimiento de las obligaciones tributarias periódicas se verifica, a través de medios informáticos, comprobando su realización en los plazos reglamentarios.

CR2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

PROYECTO

RP3: Comprobar las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos al Régimen de Estimación Objetiva, verificando los cálculos y modificando los datos, para su regularización.

CR3.1 Las anotaciones que figuran en el libro registro de bienes de inversión se comprueban, cotejando las facturas justificativas de las mismas y las amortizaciones deducidas.

CR3.2 Las anotaciones que figuran en el libro registro de ingresos de los titulares de actividades agrícolas, ganaderas y forestales se comprueban, confrontando los importes anotados con los consignados en la declaración del IRPF.

CR3.3 El importe de las anotaciones del libro registro de facturas recibidas del IVA se comprueba, comparándolo con el deducido en concepto de IVA soportado en operaciones corrientes y de bienes de inversión.

CR3.4 Los datos obtenidos de los justificantes de los signos, índices o módulos (recibos de luz, tarjeta técnica de vehículos, certificados de empleados de Seguridad Social, superficie de local entre otros) se comprueban, comparándolos con los datos declarados en las autoliquidaciones de IVA, IRPF y pagos fraccionados.

CR3.5 Los importes de los pagos fraccionados de IRPF y cuotas trimestrales de IVA de los contribuyentes adscritos a Régimen de Estimación Objetiva se comprueban, calculando dichos importes por medios informáticos, según los datos obtenidos de la actividad.

CR3.6 El cumplimiento de la obligación de autoliquidar los pagos fraccionados y las cuotas trimestrales se comprueba, comparando los datos de la autoliquidación con lo calculado previamente.

CR3.7 Las modificaciones de los datos obtenidos en la comprobación (módulos, amortizaciones, cuotas de IVA soportadas en adquisiciones de bienes corrientes y de inversión, entre otros) y la propuesta de regularización se registran por medios informáticos, actualizando la información del contribuyente en la base de datos.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP4: Contrastar las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes, participando en la ejecución de medidas cautelares, de acuerdo con el procedimiento establecido por la organización, para asistir en el procedimiento inspector.

CR4.1 Los documentos justificativos (facturas, recibos, justificantes, entre otros), sus requisitos formales e importes, aportados por el contribuyente, se contrastan con sus fuentes (SII o Suministro Inmediato de Información, entre otras), verificando los cálculos de los importes.

CR4.2 Los datos obtenidos en los procedimientos tributarios (libros de registro obligatorios, movimientos de cuentas bancarias, entre otros) se tratan informáticamente, a través de las aplicaciones para su posterior análisis.

CR4.3 Los listados de las cuentas bancarias aportadas por el obligado tributario se contrastan, detectando los ingresos, transferencias, emisión de cheques, pagarés, entre otros.

PROYECTO

CR4.4 Los importes declarados por el contribuyente se contrastan, comparándolos con los datos de la autoliquidación y los que figuran en los libros oficiales de contabilidad.

CR4.5 El valor declarado en la valoración de los bienes existentes se contrasta, con el derivado del dictamen pericial, por orden del superior jerárquico.

CR4.6 Los justificantes y documentos aportados por el obligado tributario (autorizaciones administrativas, concesiones, altas en la Seguridad Social, entre otros) se contrastan con los requisitos exigidos por la normativa específica de los tributos, examinándolos físicamente.

CR4.7 La ejecución de las medidas cautelares (precintado, incautación, clausura, entre otros) se presta, en los procedimientos de inspección y sancionador.

CR4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP5: Gestionar las actividades administrativas en los procedimientos recaudatorios, formando los expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago, de conformidad con las instrucciones recibidas y el procedimiento establecido por la organización, a fin de facilitar al contribuyente el pago de la deuda tributaria.

CR5.1 Las cartas de pago de las deudas resultantes de autoliquidaciones o liquidaciones practicadas por las administraciones tributarias, así como las resultantes de los procedimientos de derivación de responsabilidad, se confeccionan, a través de los recursos y aplicaciones informáticas, para su remisión.

CR5.2 La cuantía del recargo establecido, una vez vencido el plazo de pago en periodo voluntario y antes de ser notificada la providencia de apremio, se determina, calculándola por medios informáticos.

CR5.3 La paralización de las deudas y demás actuaciones de recaudación se practica, informáticamente, una vez recepcionadas las solicitudes de aplazamiento, fraccionamiento y compensación, tanto en período voluntario como en ejecutivo.

CR5.4 Los datos de la solicitud y de los documentos aportados por el deudor (identidad, razón social, entre otros) en el procedimiento recaudatorio se comprueban, en el momento de la recepción del aval, cotejándolos con los datos referidos en el procedimiento (documentos que acrediten la existencia de dificultades económico-financieras que impidan de forma transitoria efectuar el pago en el plazo, así como suficiencia económica y jurídica de la garantía).

CR5.5 La información sobre la idoneidad de los documentos aportados por el deudor (solicitud, aval, entre otros) en el procedimiento recaudatorio se comprueba, a través de aplicaciones informáticas, para su remisión al superior jerárquico, grabándose en la base de datos y archivando los documentos en el expediente electrónico.

CR5.6 Las propuestas de compensación de las deudas pendientes, una vez finalizado el plazo de pago en período voluntario o en un momento anterior, se confeccionan, comparando las deudas con los créditos a favor del contribuyente, a efectos de su extinción en la parte concurrente, para su remisión al superior jerárquico.

PROYECTO

CR5.7 Las propuestas de aplazamiento y fraccionamiento de las deudas pendientes, una vez finalizado el plazo de pago en periodo voluntario o en un momento anterior, se práctica, calculando los intereses y recargos, para su remisión al superior jerárquico.

CR5.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP6: Gestionar actividades administrativas en los procedimientos de embargo, subastas y enajenación de bienes, participando en el diligenciado y ejecución de los mismo, a fin de notificarlas a los deudores y terceros implicados.

CR6.1 La diligencia de embargo, previa autorización del responsable designado por la organización, se expide, a través de los recursos y aplicaciones informáticas y con las copias y datos requeridos legalmente para su firma (datos personales, objeto de embargo, normativa, entre otros).

CR6.2 La información relativa al importe de sueldos y salarios percibidos por el deudor, se solicita mediante notificación de diligencia de embargo al pagador.

CR6.3 La cuantía a embargar del salario y su periodicidad se determinan, a través de las aplicaciones informáticas específicas de acuerdo con el procedimiento establecido en la organización.

CR6.4 La ejecución de la diligencia de embargo de cuentas corrientes se efectúa, presencial o telemáticamente en la entidad financiera o de crédito para la formalización del resultado de la actuación (positivo total, positivo parcial o negativo), firma y cobro.

CR6.5 Los mandamientos expedidos por recaudación y dirigidos al registrador se presentan, cumpliendo los plazos preceptivos, adjuntando las copias en el registro.

CR6.6 Las actuaciones de cumplimentado y envío de las órdenes referidas a las peritaciones internas y externas de los bienes embargados se elaboran, en los plazos preceptivos, según las instrucciones recibidas, a través de sistemas informáticos.

CR6.7 El acto de la subasta se publica, dependiendo del valor de los bienes subastados, en el tablón de anuncios de la oficina del órgano de recaudación a que esté adscrito el deudor, en el boletín oficial correspondiente a la demarcación territorial del órgano de recaudación al que esté adscrito el deudor, en el BOE, tablones de los ayuntamientos donde estén situados los bienes, medios de comunicación de gran difusión o en el portal de subastas de la Agencia Estatal BOE para subastas electrónicas.

CR6.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos:

PROYECTO

fotocopiadora, escáner, webcam, equipos de telefonía, teléfonos y/o centralita telefónica, entre otros. Elementos informáticos, periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Bases de datos nacional, autonómicas, provinciales y locales: (BDN, BDP). Servicios de asistencia y ayuda al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria (RENTA WEB, SOCIEDADES WEB, PRE 303, entre otros) y aplicaciones generales de uso interno. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas. Boletines oficiales. Soportes y materiales de archivo. Guías telefónicas. Planos provinciales y callejeros locales. Material de oficina.

Productos y resultados:

Actividades de formalización, seguimiento, finalización y archivo de expedientes gestionadas. Declaraciones y autoliquidaciones comprobadas. Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos al Régimen de Estimación Objetiva comprobadas. Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de participación en la ejecución de medidas cautelares comprobadas. Gestión de actividades administrativas de procedimientos recaudatorios. Gestión de actividades administrativas en los procedimientos de embargos, subastas y enajenación de bienes.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Normativa tributaria. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Servicios electrónicos de quejas y sugerencias. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Organigrama de la organización. Manuales y protocolos de procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas y servicios de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Manual de comunicaciones. Información postal. Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Notificaciones, requerimientos y diligencias. Listados de notificaciones no realizadas. Declaraciones y autoliquidaciones. Certificados emitidos por otras Administraciones. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Compromisos de avales. Importes de garantías, intereses, devoluciones de ingresos indebidos, calculados y determinados. Información de notificaciones, acuses de recibo, diligencias, declaraciones, liquidaciones, listados, requerimiento de los títulos de propiedad, cuentas corrientes, valores u otros depósitos en entidades financieras o de crédito, bienes inmuebles rústicos o urbanos. Dictámenes periciales. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Firma electrónica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR Y DE REVISIÓN

Nivel: 3

Código: UC1787_3

PROYECTO

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Gestionar actividades administrativas en la tramitación del procedimiento sancionador e imposición de recargos por declaración extemporánea, según el procedimiento establecido por la organización, a fin de colaborar en su resolución.

CR1.1 Las causas que dan lugar al inicio del procedimiento sancionador se revisan, de acuerdo con los datos obrantes en el expediente.

CR1.2 Los motivos alegados por el contribuyente se verifican, comprobando su existencia y pertinencia.

CR1.3 Las fechas de presentación de autoliquidaciones y declaraciones alegadas por el contribuyente, en los supuestos de recargo por declaración extemporánea, se comprueban, contrastándolas con las que figuran en las bases de datos tributarias.

CR1.4 Las propuestas de sanción o de imposición de recargos por declaración extemporánea se confeccionan, calculando su importe a través de aplicaciones informáticas según el procedimiento establecido en la Administración, para su remisión al órgano competente.

CR1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP2: Gestionar actividades administrativas en los recursos y solicitudes interpuestos por los contribuyentes para la defensa de sus intereses legítimos frente a la administración tributaria, a fin de tramitarlos.

CR2.1 La documentación aportada por el recurrente y los datos obrantes en el expediente se revisan, comprobando el cumplimiento del procedimiento administrativo de gestión tributaria.

CR2.2 La garantía aportada por el recurrente se asocia a la deuda tributaria, grabándose por medios informáticos en el expediente electrónico, a los efectos de suspender las actuaciones de recaudación.

CR2.3 La solicitud de rectificación de autoliquidación se comprueba, contrastando los datos aportados por el solicitante con los requeridos por la norma reguladora del impuesto (facturas, libros de contabilidad, contratos, justificantes de cobro y gastos, escrituras, entre otros).

CR2.4 La justificación de los ingresos efectuados, la declaración del medio elegido para la devolución o la solicitud de compensación se comprueban, verificando los datos de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos y de rectificación de autoliquidaciones recibidas de los contribuyentes.

CR2.5 La legitimación del solicitante de la devolución y del perceptor de la misma se comprueba, analizando los datos, información y documentación aportados con los obrantes en la administración y contrastando la veracidad de los mismos, aplicando de forma rigurosa criterios de seguridad y confidencialidad.

CR2.6 Los plazos de prescripción del derecho a solicitar y a obtener la devolución de ingresos indebidos se comprueban, por medios informáticos, contrastándolos con las fechas de los ingresos efectuados objeto de la solicitud.

CR2.7 El pago del importe objeto de solicitud de devolución se comprueba, contrastando lo

PROYECTO

efectivamente liquidado y/o autoliquidado por el mismo concepto y período, con lo ingresado por el solicitante, de acuerdo con los justificantes aportados y la información grabada en las bases de datos para determinar los ingresos indebidos.

CR2.8 El importe del ingreso indebido efectuado, las costas satisfechas en el procedimiento de apremio y el interés de demora se comprueban, calculando los importes de cada uno de ellos a través de medios informáticos, elaborando la propuesta de devolución de ingresos indebidos y/o rectificación de la autoliquidación, con los importes actualizados, para su remisión al superior jerárquico.

RP3: Gestionar actividades administrativas de las reclamaciones económico-administrativas según el procedimiento reglamentariamente establecido por la organización, a fin de dar curso a las mismas.

CR3.1 El contenido del escrito de interposición de la reclamación, recibido vía registro general (presencial o electrónico) y grabado a través de aplicación informática se analiza, identificando al reclamante, acto impugnado, dependencia que ha dictado el acto, domicilio para notificaciones y tribunal al que va dirigido, registrando dichos datos.

CR3.2 El expediente electrónico del procedimiento del que deriva el acto administrativo objeto del recurso se ordena, verificando la información que contienen, para su remisión telemática al órgano competente, comprobando los plazos para estimar o no la situación de silencio administrativo.

CR3.3 El escrito de remisión de documentación al tribunal competente y las carátulas se confeccionan, por medios informáticos, recogiendo los datos identificativos del contribuyente y de la reclamación (NIF del reclamante, Tribunal competente, tipo de recurso, número de entrada en el Registro General, fecha de presentación, índice, entre otros).

CR3.4 La copia del expediente electrónico del procedimiento origen de la reclamación, la copia de la reclamación, la carátula, el índice del contenido, el escrito de remisión y las copias de documentación solicitadas se remiten, de forma telemática al Tribunal Económico Administrativo competente.

CR3.5 La fecha del acto dictado por el Tribunal Económico Administrativo se comprueba, contrastándola con la registrada informáticamente para identificar la existencia de recurso contencioso administrativo, determinando la procedencia o no de la suspensión de la ejecución de la resolución.

CR3.6 La diligencia administrativa de recurso ante la jurisdicción contencioso administrativa se extiende, reflejando con claridad la fecha de interposición del recurso, número del procedimiento y Juzgado o Tribunal de destino.

CR3.7 El coste de las garantías aportadas para la suspensión del acto, así como el interés de demora se calculan, a través de aplicaciones informáticas, previa petición del recurrente y acreditación de su importe, en el supuesto de que la deuda sea declarada total o parcialmente improcedente, para su devolución.

CR3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

PROYECTO

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos: fotocopiadora, escáner, webcam, equipos de telefonía, teléfonos y/o centralita telefónica, entre otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Bases de datos nacional, autonómicas, provinciales y locales: (BDN, BDP). Servicios de asistencia y ayuda al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria (RENTA WEB, SOCIEDADES WEB, PRE 303, entre otros) y aplicaciones generales de uso interno. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas. Reclamaciones. Boletines oficiales. Soportes y materiales de archivo. Guías telefónicas. Material de oficina.

Productos y resultados:

Actividades administrativas en la tramitación del procedimiento sancionador e imposición de recargos por declaración extemporánea gestionadas. Actividades administrativas en los recursos y solicitudes interpuestos por los contribuyentes para la defensa de sus intereses legítimos frente a la administración tributaria gestionadas. Actividades administrativas de las reclamaciones económico-administrativas gestionadas.

Información utilizada o generada:

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico. Normativa tributaria. Normativa sobre procedimiento administrativo. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Servicios electrónicos de quejas y sugerencias. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Organigrama de la organización. Manuales y protocolos de procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas y servicios de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Manual de comunicaciones. Información postal. Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de hardware y software utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Notificaciones, requerimientos y diligencias. Listados de notificaciones no realizadas. Declaraciones y autoliquidaciones. Certificados emitidos por otras Administraciones. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Compromisos de avales. Importes de garantías, intereses, devoluciones de ingresos indebidos, calculados y determinados. Información de notificaciones, acuses de recibo, diligencias, declaraciones, liquidaciones, listados, requerimiento de los títulos de propiedad, cuentas corrientes, valores u otros depósitos en entidades financieras o de crédito, bienes inmuebles rústicos o urbanos. Dictámenes periciales. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Firma electrónica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

PROYECTO

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet- entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos

PROYECTO

electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales- utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento utilizando las

PROYECTO

utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de

PROYECTO

seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen a partir de los datos internos o externos siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información configurando aplicaciones de bases de datos reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección-, y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona mediante el uso de software ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-

PROYECTO

, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

PROYECTO

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes-, se mejora ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual usando herramientas "software", cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminado defectos o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los 'clip' de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados:

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas

PROYECTO

telemáticos y de información a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada:

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE TRASCENDENCIA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE

Nivel: 3

Código: MF1783_3

Asociado a la UC: Gestionar la información de transcendencia tributaria de los contribuyentes

Duración: 90 horas

<u>Capacidades y criterios de evaluación:</u>

C1: Manejar aplicaciones informáticas de bases de datos al objeto de obtener información de trascendencia tributaria, con rapidez y precisión, de acuerdo con la normativa tributaria aplicable.

CE1.1 Distinguir las bases de datos utilizadas por la Administración Tributaria en los procedimientos tributarios, estableciendo los criterios de consulta, propiedades y utilidades.

CE1.2 Identificar los tipos y criterios de consultas en las bases de datos utilizados por la Administración Tributaria, analizando la funcionalidad de cada una de ellas.

CE1.3 Diferenciar las posibilidades de relación de las tablas existentes en cada base de datos, identificando los criterios de consulta establecidos para las mismas.

CE1.4 En un supuesto práctico de búsqueda de información de trascendencia tributaria, manejando una aplicación informática de base de datos, en el que se ofrece información y características de un contribuyente, simulando una situación real de necesidad de información tributaria:

PROYECTO

- Agrupar los datos arrojados en la consulta, ordenándolos y/o clasificándolos para alcanzar el objetivo propuesto.

CE1.5 En un supuesto práctico de búsqueda de información de trascendencia tributaria en bases de datos dentro de un procedimiento tributario, en el que se ofrece información y características de un contribuyente y la utilización de aplicaciones informáticas de bases de datos, simulando una situación real:

- Identificar los procesos de gestión de información, que se quieren resolver.

- Determinar el tipo de información que se va a manejar, planteando las búsquedas.

- Seleccionar la base o bases de datos en función de la información a conseguir, importando las tablas que contienen los datos.

- Revisar los listados de las tablas, detectando la existencia de información redundante.

- Seleccionar los criterios de búsqueda, teniendo en cuenta el tipo de información a tratar, ordenando la información obtenida, siguiendo los criterios de búsqueda y exportando las tablas de datos.

- Presentar la información recuperada con diligencia, editándola, procesándola y archivándola, mediante la aplicación de procedimientos optimizadores de registro y consulta.

C2: Aplicar procedimientos de búsqueda y obtención de información, en procesos de requerimiento de información tributaria, completando el procedimiento.

CE2.1 Identificar las clases de requerimientos empleados en los procedimientos tributarios, enumerando su finalidad y características.

CE2.2 Explicar el contenido de cada clase de requerimientos, precisando las posibles causas de nulidad y anulabilidad y describiendo los efectos que provocan estas causas.

CE2.3 En un supuesto práctico de obtención de información de trascendencia tributaria, en el que se proporciona información, documentación y características acerca de un proceso de requerimiento de información:

- Identificar el tipo proceso de requerimiento de información, en base a la información a solicitar.

- Seleccionar el modelo de requerimiento, teniendo en cuenta el trámite a iniciar.

- Establecer la información a solicitar al contribuyente, de acuerdo con el procedimiento.

- Enumerar las formas de notificar el requerimiento al contribuyente, contempladas en el procedimiento, seleccionando la que cumpla con criterios de optimización, seguridad y legalidad.

- Establecer los plazos, forma y medios para cumplir con el requerimiento, así como las consecuencias de su incumplimiento.

C3: Emplear técnicas de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros en función de su naturaleza.

PROYECTO

CE3.1 Identificar los registros, donde se puede obtener información con trascendencia tributaria, así como la naturaleza de la información contenida en cada uno de ellos.

CE3.2 Explicar la forma de organización de los archivos, facilitando el almacenamiento de la información recogida.

CE3.3 Distinguir las técnicas de búsqueda documental, en archivos y registros.

CE3.4 En un supuesto práctico de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros, en el que se proporciona información, documentación y características de un caso asimilado a la realidad:

- Identificar la naturaleza de la información a obtener, seleccionando el registro o registros donde buscar dicha información.

- Detectar los requisitos de acceso a los registros seleccionados, preparando los datos o firmas digitales para solventar el acceso.

- Seleccionar los criterios de búsqueda, adaptándolos a los campos del registro o archivo objeto de la búsqueda.

- Enumerar las normas sobre confidencialidad y seguridad aplicables a los datos obtenidos, consultando la normativa de protección de datos aplicable.

C4: Aplicar técnicas de entrevista en la obtención y verificación de información de trascendencia tributaria, identificando los elementos y/o parámetros buscados en los procedimientos tributarios.

CE4.1 Identificar los derechos y garantías de los obligados tributarios, en función de los procesos de obtención de información de carácter tributario.

CE4.2 Distinguir las habilidades sociales de comunicación, al objeto de requerir información tributaria relevante (datos relativos a signos, índices o módulos, regímenes especiales de tributación, datos censales, entre otros) para cada procedimiento tributario concreto.

CE4.3 Establecer las técnicas de entrevista, en función de su finalidad, contexto, situación entre otras.

CE4.4 Analizar las condiciones de observación propicias, facilitando la obtención información de trascendencia tributaria.

CE4.5 En un supuesto práctico de simulación de visita con entrevista para la obtención de información de trascendencia tributaria, en el que se aporta información, documentación y características del contribuyente y el contexto:

- Seleccionar listados de contribuyentes para su entrevista, manejando aplicaciones informáticas, identificando el objeto de la entrevista, teniendo en cuenta al procedimiento tributario planteado en el supuesto.

- Utilizar un lenguaje claro y preciso, seleccionando las cuestiones a plantear, aplicando las técnicas de entrevista, utilizando las habilidades de comunicación adaptadas al contexto comunicativo.

PROYECTO

- Explicar el contenido del requerimiento verbal de forma clara y concisa, utilizando un lenguaje adaptado a las circunstancias que pueden concurrir en el procedimiento.

- Resolver las dudas planteadas por el obligado a suministrar la información, canalizándolas ante el órgano encargado de su resolución.

- Recoger la información tributaria suministrada de forma veraz, registrando los datos objetivos observados de la actividad definida, para su inclusión en la diligencia posterior.

- Establecer los requisitos de confidencialidad y protección de datos personales, según los recogidos en la normativa de protección de datos personales aplicable.

CE4.6 En un supuesto práctico de simulación de visita para la búsqueda de información de trascendencia tributaria, en el que se aporta información, documentación y características del contexto de la visita:

- Elaborar una lista de cotejo, registrando los elementos de trascendencia tributaria objeto de la observación.

- Identificar los elementos objeto de comprobación, ubicándose en el escenario de observación.

- Utilizar las técnicas de entrevista, aplicando las habilidades de comunicación y observación adaptadas a la situación y contexto de la visita.

- Comprobar los elementos objeto de la observación, verificando la situación actual, anotando y registrando la información recabada.

- Clasificar los datos observados, determinando aquellos que deben registrarse a través de fotos o croquis sencillos.

- Extender la diligencia de constancia de hechos, anotando la información obtenida por observación.

C5: Desarrollar el protocolo de protección de datos, clasificando y calificando en función de su grado de confidencialidad los ficheros y datos, al objeto de identificar las medidas de seguridad de la información.

CE5.1 Definir la información confidencial y el deber de secreto, especificando su aplicación en los procesos de obtención de información de carácter tributario, identificando la normativa de obligado cumplimiento relacionada con el tratamiento de datos personales.

CE5.2 Reconocer los derechos de acceso a datos de carácter personal y las obligaciones con los titulares de datos de carácter personal, relacionándolo con la normativa a aplicar.

CE5.3 Clasificar los ficheros y datos de carácter personal, en función del grado de confidencialidad, al atender al contribuyente.

CE5.4 Describir el tratamiento que da la normativa aplicable a los ficheros de carácter personal respecto a ámbito, inscripción y ubicación, enumerando las formas de manifestación del consentimiento.

CE5.5 Describir el procedimiento de la gestión de incidencias, enumerando sus clases.

PROYECTO

CE5.6 En un supuesto práctico de seguimiento del protocolo de seguridad de datos de carácter personal donde se proporciona información confidencial de naturaleza tributaria, información, documentación y características del contexto y una serie de errores relacionados con el tratamiento de dicha información:

- Determinar el origen de los datos presentados (interesado, terceros, entre otros), clasificando los datos en función del nivel de seguridad.

- Determinar el tratamiento de seguridad, en función del tipo de dato, indicando el tipo de fichero a utilizar, en función del contenido de los datos y de su ubicación.

- Identificar las infracciones establecidas en la normativa, derivadas de no respetar el derecho de secreto.

- Resolver las peticiones de acceso a datos, teniendo en cuenta el nivel de seguridad de los datos a los que se quiere acceder y el tipo de usuario que solicita el acceso.

- Clasificar las incidencias, en función del grado de repercusión y ámbito afectado.

- Determinar el procedimiento a seguir, en función de la clasificación efectuada.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6; C5 respecto a CE5.6.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

1. Información de trascendencia tributaria

Técnicas de identificación de documentos con trascendencia tributaria de los contribuyentes. Utilización de instrumentos de observación: listas de cotejo, registros de incidencias, croquis a mano alzada, fotografías u otros.

PROYECTO

Información de entidades bancarias.

Elaboración de diligencias de constancia de hechos e informes.

2. Procedimientos de búsqueda y obtención de información en bases de datos de contenido tributario y en organismos públicos y registros oficiales

Procedimientos de acceso a bases de datos.

Estructura, funciones y tipos de bases de datos de contenido tributario.

Exportación, importación de bases de datos o tablas con bases de datos.

Procedimientos de acceso a Bases de datos externas (Seguridad Social, entre otras).

Operaciones de tablas en bases de datos de contenido tributario: ordenación, filtrado, subtotales. Búsquedas en bases de datos de contenido tributario.

Obtención y recuperación de información en Bases de datos de contenido tributario.

Utilización de lenguajes de consultas.

Entornos de trabajo. Utilización de herramientas de búsqueda. Funcionalidades.

Presentación de la información: procesos de visualización e impresión de archivos.

Elaboración de informes sobre las actuaciones de obtención de información.

Declaraciones informativas.

Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos de contenido tributario. Obtención de información con trascendencia tributaria en organismos públicos y registros oficiales. Registros oficiales y archivos públicos con información de trascendencia tributaria.

Los documentos registrados de trascendencia tributaria. Clases y contenido de los asientos registrales.

Procedimientos de acceso a la información registrada. Restricciones y prohibiciones.

3. Obtención de información de los obligados tributarios de forma directa

Obtención de información con trascendencia tributaria: obtención por suministro y por captación de contribuyentes.

La entrevista con trascendencia tributaria: clases. Fases y planificación. Realización de la entrevista: habilidades sociales de comunicación en las Relaciones Tributarias. Derechos y deberes de los intervinientes.

Solución a los problemas en el lugar de la visita: rechazos y ausencias.

El escenario de observación: espacio físico. Personas y acontecimientos. Acceso y estancia en el escenario.

PROYECTO

Protocolos de actuación en la visita: tipos de visitas. Ámbito, objetivos y organización.

Comunicación formal previa a la visita: habilidades de comunicación. Medios.

Protocolo durante la visita: saludo. Presentaciones. Precedencias. Tratamientos. Ámbito espacial y temporal. Reglas de cortesía.

Comunicación formal posterior a la visita.

4. La protección de datos de transcendencia tributaria de los contribuyentes

Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

Deber de secreto.

Identificación de la información confidencial.

Manejo de la información. Datos de carácter personal: identificación, tipos, cancelación y rectificación.

Ficheros de carácter personal: definición, inscripción, ubicación y ámbito.

Ejercicio del derecho de acceso. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

Comunicación o cesión de datos. Transferencia de datos.

Medidas de seguridad: elaboración del protocolo de seguridad. Aplicación de medidas de seguridad. El documento de seguridad.

La gestión de incidencias. Fases del procedimiento. Clasificación.

Técnicas de protección de datos y confidencialidad en la obtención de información de contribuyentes, organismos públicos y registros oficiales.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con gestión de la información de transcendencia tributaria de los contribuyentes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

PROYECTO

- Formación académica de Nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: MF1784_3

Asociado a la UC: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Diferenciar la normativa aplicable al sistema tributario español, identificando las figuras y elementos tributarios.

CE1.1 Identificar las normas reguladoras del sistema tributario español, diferenciando las estatales, autonómicas y locales.

CE1.2 Identificar las competencias en materia tributaria de las administraciones públicas según su ámbito territorial, explicando el origen de la potestad que le otorga dichas competencias.

CE1.3 Enumerar los principios que informan el sistema tributario, relacionándolos con su trascendencia social.

CE1.4 Citar la relación de los tributos, según su tipología, diferenciando sus características y elementos estructurales.

CE1.5 En un supuesto práctico de simulación de una situación tributaria, en el que se proporciona información, documentación, características y contexto de dicha situación:

- Clasificar los documentos tributarios aportados, atendiendo a su tipología, según sean impuestos, tasas y contribuciones especiales.

- Identificar el sujeto pasivo y el tipo de responsabilidad tributaria, contraída en cada uno de los casos planteados.

- Determinar los elementos estructurales de cada tributo (sujeto pasivo, hecho imponible, tipo impositivo, devengo, entre otros), estableciendo las obligaciones formales y materiales de los sujetos pasivos.

PROYECTO

CE1.6 En un supuesto práctico de clasificación de tributos, en el que se proporciona información documentación, características y contexto de dicha situación:

- Clasificar los impuestos en un cuadro sinóptico, en función de su naturaleza (directos e indirectos, estatales, autonómicos y locales, objetivos y subjetivos, personales y reales, entre otros), analizando sus elementos estructurales.

C2: Aplicar técnicas y procedimientos de comunicación presencial, telefónica y electrónica (oral y escrito) en situaciones de información, atención, orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes.

CE2.1 Definir los procedimientos y medios establecidos en la Administración Tributaria, en base a la atención a los contribuyentes.

CE2.2 Explicar las técnicas de comunicación interpersonal, clasificándolas según su uso en la comunicación oral, escrita, presencial, electrónica y telefónica empleadas en la atención al contribuyente, identificando las barreras de la comunicación de cada uso.

CE2.3 Describir la forma y actitud en la atención, orientación y asistencia de naturaleza tributaria, identificando las técnicas de resolución de situaciones conflictivas en el ámbito tributario.

CE2.4 En un supuesto práctico de simulación de atención, asistencia u orientación presencial, electrónica o telefónica a contribuyentes, en que se proporciona información, características y contexto comunicativo:

- Seleccionar el procedimiento de comunicación para la atención al contribuyente en función del tipo de usuario y su contexto.

- Aplicar las técnicas de atención interpersonal, escrita o electrónica en función del procedimiento de comunicación seleccionado.

- Explicar las ventajas del procedimiento, la técnica o técnicas seleccionadas, evaluando el resultado de su aplicación en el supuesto práctico.

- Emplear las técnicas de resolución de conflictos aplicables al mismo, redactando los documentos aplicables a cada situación, para atender la contingencia planteada.

C3: Aplicar técnicas de tramitación y resolución de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del ámbito tributario, identificando su origen y naturaleza.

CE3.1 Distinguir el acto y proceso de petición, sugerencia, consulta, queja y reclamación en el ámbito tributario, identificando el ámbito de competencia en la resolución de los mismos.

CE3.2 Identificar los tipos y procedimientos de consulta y de reclamación a la administración tributaria, identificando los medios para presentarlas (vía telemática, redes sociales, correo electrónico, entre otros), relacionándolas con su origen y su eficacia jurídica.

CE3.3 Especificar los mecanismos de tramitación de peticiones, quejas y sugerencias, especificando la forma de acceso a los mismos por parte de los contribuyentes.

PROYECTO

CE3.4 Describir los materiales y recursos de apoyo (manuales, instrucciones internas, bases de datos, legislación, entre otros), relacionándolos con los medios de atención al contribuyente.

CE3.5 En un supuesto práctico de simulación de atención a un contribuyente y ante una petición, sugerencia, consulta, queja o reclamación, en el que se aporta material y recursos de apoyo, información y características de la situación, así como el contexto (datos del contribuyente, funciones del personal, organigrama, entre otros):

- Identificar la naturaleza de la petición, sugerencia, reclamación, consulta o queja, seleccionando los recursos de apoyo para atenderlos.

- Identificar la normativa aplicable a la regulación del supuesto, explicando su aplicación al mismo.

- Indicar el departamento u órgano encargado de atender la petición, sugerencia, consulta, queja o reclamación, en el supuesto de que exceda de su competencia.

- Determinar los criterios de confidencialidad aplicables a la consulta, queja o reclamación, enumerando las consecuencias de una actitud negligente ante dichos criterios.

C4: Aplicar procedimientos de registro de documentación tributaria distinguiendo los modelos en función de su naturaleza y finalidad, e identificando las Unidades Administrativas a las que corresponde su tramitación.

CE4.1 Definir las clases de documentación tributaria existente, identificando la naturaleza de cada una de ellas.

CE4.2 Identificar las Unidades administrativas que gestionan cada una de las clases de documentación tributaria, en función de su naturaleza y de la fase del proceso en la que se encuentre.

CE4.3 Establecer los requisitos legales en el procedimiento de registro de la documentación, según la naturaleza y finalidad de la misma (cotejos, compulsas, entre otros).

CE4.4 Enumerar los procedimientos legales de recogida de la información, en función de su naturaleza y finalidad.

CE4.5 Relacionar los requisitos de confidencialidad y seguridad, que deben ser aplicados en cada proceso de recogida y registro de información tributaria.

CE4.6 En un supuesto práctico de simulación de una actividad de presentación y registro de información tributaria, en el que se aporta información, documentación, características y el uso de aplicaciones informáticas:

- Identificar la naturaleza de la información presentada, comprobando en cada supuesto los requisitos legales de recepción de la misma (compulsa, cotejo, entre otros).

- Seleccionar el procedimiento de recepción de la documentación, distinguiendo sus fases.

- Identificar la unidad a la que debe remitirse dicha documentación, estableciendo los requisitos de confidencialidad a mantener en el tratamiento de dicha información.

C5: Analizar, en función de un perfil fiscal determinado, las alternativas de tributación en IRPF e IVA de las

PROYECTO

actividades económicas, diferenciado los regímenes de aplicación y sus obligaciones formales y materiales.

CE5.1 Identificar los regímenes de tributación de las actividades económicas en IRPF e IVA, estableciendo las correspondencias entre las modalidades de tributación en IRPF de los rendimientos de las actividades económicas y las modalidades de tributación de IVA.

CE5.2 Determinar los plazos para efectuar la elección de las alternativas de IVA e IRPF, identificando los requisitos de adscripción de los contribuyentes al método de estimación objetiva del IRPF y en los regímenes especiales de IVA.

CE5.3 Listar las obligaciones formales y materiales (los libros registro, declaraciones, entre otras) de los contribuyentes que realicen actividades económicas, especificando las que deben cumplir los contribuyentes incluidos en el método de estimación objetiva del IRPF y en los regímenes especiales de IVA.

CE5.4 Enumerar las magnitudes de módulos establecidas en la legislación del IRPF y del IVA, describiendo el proceso de cálculo y cuantificación.

CE5.5 Identificar los modelos de pago fraccionado de módulos de IVA e IRPF, relacionando su periodicidad y plazos de presentación.

CE5.6 En un supuesto práctico sobre una consulta acerca de la elección del régimen fiscal de IVA e IRPF de determinadas actividades económicas, en el que se aporta información, documentación, características y contexto de la actividad económica y del contribuyente, con uso de aplicaciones informáticas:

- Calcular el rendimiento neto de la actividad en la modalidad de estimación directa de IRPF, especificando el importe y plazos de los pagos fraccionados.

- Calcular rendimiento neto de la actividad en el método de estimación objetiva del IRPF y especificando el importe y plazos de los pagos fraccionados.

- Determinar las cuotas de IVA en el régimen simplificado, calculando el importe y plazos de los pagos fraccionados.

- Contrastar el rendimiento de la actividad obtenido, aplicando el régimen de estimación objetiva con el obtenido, aplicando el de estimación directa normal o simplificada, argumentando cual es el más ventajoso para el contribuyente.

- Identificar las obligaciones formales, los libros y los justificantes del contribuyente en cada modalidad de tributación, especificando los plazos para llevarlas a cabo.

- Establecer si el contribuyente cumple los requisitos de tributación del régimen de estimación objetiva del IRPF, y de los regímenes especiales simplificado y de agricultura, ganadería y pesca del IVA, seleccionado la opción de tributación más ventajosa para el contribuyente.

C6: Aplicar las técnicas del procedimiento de liquidación de impuestos estatales, autonómicos y locales en función de sus características propias, analizando la normativa tributaria aplicable y realizando los cálculos.

PROYECTO

CE6.1 Enumerar el esquema general de liquidación del IRPF, IVA e IS, identificando sus elementos y cálculos esenciales.

CE6.2 Especificar los elementos que intervienen en el cálculo de la deuda tributaria de conformidad con la normativa fiscal.

CE6.3 En un supuesto práctico de tributación sobre una actividad económica societaria, en el que se aporta información, documentación, características y contexto de la actividad económica y del contribuyente, con uso de aplicaciones informáticas:

- Calcular el rendimiento de la sociedad, determinando los ingresos y los gastos fiscalmente deducibles según las cuentas anuales.

- Calcular la base imponible del período, realizando los ajustes en función de la normativa aplicable.

- Determinar la cuota íntegra, aplicando el tipo de gravamen en función del tipo de entidad.

- Establecer las posibles deducciones y bonificaciones a que tiene derecho, calculando su importe en base a la normativa aplicable.

- Cuantificar la deuda tributaria teniendo en cuenta las retenciones, pagos a cuenta u otros del periodo impositivo.

- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación, manejando las herramientas virtuales habilitadas por la Administración Tributaria, determinando la cuantía de los pagos fraccionados.

CE6.4 En supuesto práctico de tributación de personas físicas, en el que se aporta información, documentación, características y contexto de varios contribuyentes, con el uso de aplicaciones informáticas:

- Identificar las rentas sujetas y exentas, determinándolas en base a si los importes y tipos de renta percibidos tienen o no la obligación de presentar la declaración del IRPF, consultando la normativa tributaria aplicable del impuesto.

- Determinar el rendimiento neto de las distintas fuentes de renta una vez descontados los gastos y reducciones, consultando la normativa aplicable del impuesto.

- Calcular la integración y compensación de rentas en la base imponible general y del ahorro consultando la normativa del impuesto, determinar las bases liquidables en función de las reducciones a que tenga derecho.

- Calcular las cuotas íntegras estatal y autonómica, aplicando las escalas y tipos de gravamen.

- Determinar la cuantía de las cuotas líquidas estatal y autonómica teniendo en cuenta las deducciones legalmente reconocidas y realizando los cálculos.

- Calcular la cuantía de los pagos fraccionados, determinando los plazos de presentación y pago.

- Calcular la deuda tributaria, teniendo en cuenta las retenciones y demás pagos a cuenta del período impositivo.

PROYECTO

- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación, manejando las herramientas virtuales habilitadas por la Administración Tributaria.

CE6.5 En un supuesto práctico sobre empresas o profesionales sujetos a régimen general de IVA, en el que se aporta información, documentación, características y contexto de la actividad económica y del contribuyente, con el uso de aplicaciones informáticas:

- Identificar las cuotas de IVA soportado y deducible, seleccionando el tipo de gravamen aplicable a las operaciones descritas en el supuesto, consultando la normativa aplicable.

- Determinar el importe a ingresar o a devolver/compensar en cada período realizando los cálculos y teniendo en cuenta las cuotas a compensar de períodos anteriores.

- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación, estipulando los plazos de presentación (mensual o trimestral), manejando las herramientas virtuales habilitadas por la Administración Tributaria.

CE6.6 En un supuesto práctico sobre liquidación de impuestos autonómicos y locales, en el que se aporta información, documentación, características y contexto de la actividad económica y del contribuyente, con el uso de aplicaciones informáticas:

- Determinar la base imponible del impuesto solicitado en el supuesto, calculando la cuota tributaria, aplicando el tipo de gravamen en función de lo previsto en la regulación del impuesto.

- Determinar la deuda tributaria en función del régimen de deducciones y bonificaciones aplicable.

- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación, manejando las herramientas virtuales habilitadas por la Administración.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.4;C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.3, CE6.4, CE6.5 y CE6.6.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

PROYECTO

Contenidos:

1. Análisis del sistema tributario español

La Hacienda Pública en la Constitución Española: principios rectores.

Derecho Tributario: contenido. Fuentes del Derecho Tributario.

Organización administrativa tributaria: Administración tributaria estatal, autonómica y local y sus competencias en materia tributaria.

Los ingresos de Derecho Público.

Los tributos: clases. Impuestos, tasas y contribuciones especiales. Los elementos estructurales del tributo: hecho imponible. Base imponible: métodos de determinación, reducciones. Base liquidable. Tipo de gravamen: clases. Cuota tributaria: tipos. Deuda tributaria. Devengo. Exenciones: características y clases. Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios.

Clases de impuestos: directos e indirectos. Periódicos e instantáneos. Estatales, autonómicos y locales.

Otras clasificaciones. Figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local.

2. Atención al contribuyente en las Administraciones Tributarias

Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Tipos: interpersonal, telefónica, telemática y escrita. Canalización de la información tributaria.

Atención al contribuyente: lenguaje, escucha activa, asertividad, feedback, entre otras.

Técnicas de resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al contribuyente.

Atención al contribuyente en campañas de información general. Finalidad y características.

Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente.

Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

Los deberes de información y asistencia a los obligados tributarios. Habilidades personales y sociales.

El Consejo de Defensa del Contribuyente: organización, composición y funcionamiento.

Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.

Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Estructura y documentación necesaria. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

Consultas tributarias: clases. Requisitos de formalización de las consultas tributarias y sus efectos. La

PROYECTO

consulta tributaria escrita.

3. Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios

Procedimientos de gestión, inspección y recaudación: clasificación.

Fases de los procedimientos tributarios: iniciación, tramitación y formas de finalización. Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos.

Aplicaciones informáticas de gestión de la relación con contribuyentes en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.

Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos.

4. Registro y distribución de la información y documentación de naturaleza tributaria

La documentación tributaria: clasificación.

Procedimientos y medios de registro de entrada/salida de documentación y correspondencia. Soportes: papel, informático, electrónico y telemático.

Servicios de correos, circulación interna de correspondencia.

Registro de documentación de naturaleza tributaria: requisitos legales, cotejos y compulsas. Tramitación por correo electrónico.

Formas de aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información en el registro y distribución de información tributaria.

5. Opciones de tributación de los rendimientos derivados del ejercicio de actividades económicas

La tributación de empresarios y profesionales: estimación directa y objetiva.

Criterios de aplicación de los regímenes generales de IRPF e IVA.

Estimación directa y estimación directa simplificada del IRPF.

Criterios de aplicación de los regímenes especiales de tributación de las actividades económicas: procedimiento de gestión tributaria integral de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Estimación Directa: métodos de estimación objetiva de los rendimientos.

Criterios de aplicación de los regímenes especiales de estimación objetiva del IRPF y simplificado de IVA. Contribuyentes adscritos al método de estimación directa.

Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos al método de estimación directa. Regímenes especiales de estimación objetiva: IRPF y simplificado de IVA.

El régimen especial de agricultura, ganadería y pesca.

Regímenes especiales de IVA del comercio minorista.

PROYECTO

Otros regímenes especiales.

La renuncia a la aplicación de los regímenes de IRPF e IVA: efectos y revocación.

Cálculo de rendimientos del IRPF y de cuotas de IVA. Modelos oficiales.

Las declaraciones y autoliquidaciones tributarias: clases.

Cálculo de pagos a cuenta: pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta.

6. La cumplimentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias

Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes.

Las obligaciones formales de los contribuyentes: Libros registros y facturas. Declaraciones y autoliquidaciones: clases, tipos.

El calendario del contribuyente.

Modelos de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos: estructura y elementos. Lugar, plazo y forma de presentación.

Cumplimentación y cálculo de las declaraciones y autoliquidaciones de IRPF e IVA: la declaración anual de operaciones con terceras personas. Pagos fraccionados de IRPF. Cuotas trimestrales de IVA. Declaración anual de IRPF. Retenciones del trabajo, premios, actividades profesionales y agrícolas.

El borrador de la declaración del IRPF. Confirmación y rectificación.

Cumplimentación programas y cálculo de las declaraciones y autoliquidaciones del Impuesto de Sociedades: pagos fraccionados. Declaración anual.

Cumplimentación y cálculo de las declaraciones de los impuestos autonómicos y locales. Herramientas virtuales de asistencia en la confección de declaraciones del contribuyente.

Técnicas de tramitación/gestión de operaciones y servicios de naturaleza tributaria por Internet. Elaboración de fichas electrónicas, etiquetas, e informes de contribuyentes.

Obligaciones de las entidades sin personalidad jurídica propia.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2,5 m² por alumno o alumna.

PROYECTO

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia al contribuyente en la gestión administrativa tributaria, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN CENSAL, NOTIFICACIÓN DE ACTOS Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: MF1785_3

Asociado a la UC: Gestionar actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de depuración censal, distinguiendo la tipología de censos y manejando aplicaciones informáticas.

CE1.1 Diferenciar los censos empleados en los diversos procedimientos tributarios, enumerando las características y contenido de cada censo.

CE1.2 Describir las fuentes de información de las que se nutre cada censo, especificando el procedimiento de acceso a los mismos.

CE1.3 En un supuesto práctico sobre mantenimiento de censos contenidos en bases de datos en el que se aporta una base de datos fiscales de contribuyentes ficticios, información, documentación y características para que se realicen una serie de intervenciones:

- Establecer la naturaleza de la información proporcionada, identificando el censo al que pertenece de acuerdo con las características cuantitativas y cualitativas proporcionadas en el supuesto.

- Comprobar la información suministrada, comparándola con la que debería aparecer en el censo correspondiente.

- Identificar las incongruencias existentes, depurando los errores encontrados.

PROYECTO

C2: Analizar el procedimiento de notificación de la Administración Tributaria a través de los distintos canales establecidos, identificando sus requisitos formales.

CE2.1 Describir el procedimiento de notificación establecido por la Administración Tributaria, detallando los requisitos legales para su eficacia jurídica.

CE2.2 Enumerar las diferentes formas de notificación, relacionándolas con las formas de comprobación de su recepción.

CE2.3 Distinguir los lugares donde efectuar la notificación, especificando las personas legitimadas para recibirla.

CE2.4 Definir la diligencia de constancia de hechos, describiendo la finalidad, características y el contenido.

CE2.5 En un supuesto práctico de simulación acerca de actos o comunicaciones que han de ser objeto de notificación, el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar la naturaleza de la notificación, especificando la finalidad de la misma.

- Describir el contenido de la notificación, estableciendo las personas legitimadas para recibirla.

- Identificar los aspectos formales de la misma (plazo, lugar de práctica de las notificaciones, medio, entre otros), recogiendo los datos en la base de datos.

- Constatar la recepción de la notificación, elaborando la diligencia de constancia de hechos cuando exista alguna incidencia describiendo los requisitos que proporcionan la eficacia jurídica y tramitando la notificación por comparecencia.

C3: Aplicar el procedimiento de emisión de certificados, copias de declaraciones, acreditaciones, u otros documentos a través de la aplicación informática, precisando la naturaleza y finalidad de los mismos.

CE3.1 Describir el contenido de los certificados emitidos por la Administración Tributaria, indicando la finalidad y los efectos.

CE3.2 Identificar las personas legitimadas para realizar la solicitud en cada supuesto, estableciendo el órgano competente para extender y firmar cada clase de certificado.

CE3.3 Enumerar las condiciones de solicitud por parte del contribuyente, en cuanto a la emisión de certificados, copias de declaraciones u otros documentos.

CE3.4 En un supuesto práctico de simulación de solicitudes de documentación por parte de contribuyentes u otra persona legitimada, el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Determinar la naturaleza de la documentación solicitada, identificando a las personas legitimadas para realizar la solicitud.

PROYECTO

- Identificar el órgano competente que debe extender el documento, indicando los medios para su firma y puesta a disposición del contribuyente.

- Determinar el contenido de la documentación, emitiendo la documentación por medios informáticos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.5 y C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

1. Procedimientos de gestión censal

Los censos tributarios: clases y formación.

La declaración censal: de alta, modificación y de baja. Operaciones en bases de datos censales: altas, modificaciones, bajas, eliminación y ordenación. Sistemas de codificación en procesos de gestión documental: aplicación de siglas y abreviaturas tributarias.

Identificación y localización de interesados en los censos tributarios.

Los listados censales: por código y número de identificación fiscal. Justificación de las actuaciones de gestión censal.

Gestión de archivos, utilización de herramientas de copias de seguridad y recuperación de bases de datos censales.

Aplicaciones informáticas para la gestión de censos.

Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos censales.

2. La notificación

PROYECTO

La notificación y sus requisitos.

Procedimiento de notificación.

Clases de notificación, la notificación defectuosa, la notificación electrónica, elementos, y requisitos. Documentos que intervienen en el procedimiento de notificación: listados de contribuyentes, cartas de aviso a contribuyentes, notificaciones, acuse de recibo, diligencia.

Estipulaciones referidas al lugar de práctica de la notificación.

Procedimiento en caso de notificación fallida: la notificación por comparecencia.

Consecuencias del incumplimiento del procedimiento de notificación.

Negativa a recibir notificación o firma del acuse de recibo.

Aplicaciones informáticas para la notificación a los contribuyentes.

3. Emisión de certificados y otros documentos

Técnicas y procedimientos de emisión de certificados y sus tipos.

Copias de declaraciones y autoliquidaciones. Requisitos y plazos de emisión.

Clases y finalidad de los certificados: la fehaciencia en el ámbito tributario.

Documentos acreditativos de la situación tributaria.

Procedimiento de obtención de firma digital: requisitos exigidos, petición previa, organismos expendedores.

Manejo de las aplicaciones informáticas para la emisión de certificados y otra documentación de naturaleza tributaria.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

PROYECTO

- Formación académica de Nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRIBUTOS

Nivel: 3

Código: MF1786_3

Asociado a la UC: Gestionar actividades administrativas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas y procedimientos de formalización, seguimiento, finalización y archivo de los expedientes tributarios, identificando los distintos documentos que lo forman y los soportes aplicables.

CE1.1 Explicar el expediente electrónico tributario, distinguiendo los elementos que lo componen.

CE1.2 Describir las diversas formas (física, electrónica o informática) de crear y mantener la información del expediente tributario, determinando las formas de codificación de los diversos apartados del expediente electrónico tributario, así como la formación de su índice.

CE1.3 Identificar las personas legitimadas a acceder al expediente electrónico tributario, en función de la fase del procedimiento correspondiente.

CE1.4 En un supuesto práctico de formalización, seguimiento, finalización y archivos de expedientes electrónicos tributarios, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar los documentos que deben formar parte del expediente electrónico tributario, codificando los distintos documentos y conformando el índice del mismo.

- Determinar las personas legitimadas para acceder a su contenido en cada fase del procedimiento, argumentando los requisitos de acreditación que deben cumplir.

- Formar la carpeta del expediente electrónico, ubicándolo en el espacio virtual que pueda ser recuperado para su consulta.

C2: Aplicar técnicas de comprobación y verificación de datos de las declaraciones y autoliquidaciones de los

PROYECTO

contribuyentes, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria.

CE2.1 Explicar la organización interna de los departamentos de gestión tributaria, enumerando las tareas asignadas a cada unidad administrativa.

CE2.2 Definir el objeto de los distintos procedimientos y actuaciones de gestión tributaria (devolución de IRPF, verificación de datos, comprobación limitada y control del cumplimiento de obligaciones periódicas), señalando las fases de que se componen.

CE2.3 Identificar los órganos competentes para intervenir en los procedimientos tributarios, describiendo las técnicas de comprobación y verificación de datos tributarios utilizadas, especificando las utilizadas por unidades de estimación objetiva (cotejo, verificación de cálculos u otros).

CE2.4 En un supuesto práctico de un procedimiento de devolución del IRPF iniciado por solicitud del contribuyente en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Comparar los datos de la autoliquidación con los disponibles en la Administración Tributaria, realizando los cálculos correspondientes.

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones periódicas de pago del solicitante de la devolución, identificando los documentos y registros proporcionados en el supuesto.

- Elaborar las propuestas de devolución del IRPF o su denegación, justificando la decisión adoptada.

CE2.5 En un supuesto práctico de un procedimiento de verificación de datos del IRPF, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar las fuentes a consultar, determinando los datos esenciales a verificar.

- Verificar los datos seleccionados, en función de la naturaleza de los mismos.

- Elaborar la propuesta de resolución de la verificación, justificando la decisión adoptada.

CE2.6 En un supuesto práctico acerca de un procedimiento de comprobación limitada, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar las fuentes a consultar, obteniendo los datos objeto de comprobación.

- Seleccionar los criterios y datos objeto de comprobación, en función de su eficacia para el objetivo del procedimiento.

- Proponer las diferentes formas de finalizar el procedimiento, en función de los resultados de la comprobación.

PROYECTO

CE2.7 En un supuesto práctico acerca de actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar al contribuyente, comprobando su régimen de tributación.

- Determinar sus obligaciones fiscales, consultando especificaciones aplicables a su régimen de tributación.

- Comprobar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, redactando un informe de las incidencias encontradas.

CE2.8 En un supuesto práctico sobre la comprobación de los datos de declaraciones y autoliquidaciones de contribuyentes adscritos al método de estimación objetiva, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Determinar las técnicas y actuaciones de comprobación a utilizar, en función del tipo de documentación de que se trate.

- Comprobar con las técnicas y actuaciones seleccionadas el estado de las declaraciones, calculando los importes.

- Confeccionar la ficha de las modificaciones obtenidas de la comprobación, manejando medios informáticos.

- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto, argumentando la elección de dichos criterios.

C3: Aplicar las técnicas de comprobación de las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de colaboración en la ejecución de medidas cautelares en el desarrollo del procedimiento de inspección tributaria.

CE3.1 Describir la finalidad del procedimiento inspector, diferenciando las fases que lo componen.

CE3.2 Identificar los órganos competentes para la adopción de acuerdos y dictar actos administrativos en el procedimiento inspector, relacionándolos con cada fase del procedimiento.

CE3.3 Describir los tipos de medidas cautelares en el procedimiento inspector, identificando su procedimiento de ejecución.

CE3.4 Precisar la documentación solicitada habitualmente al contribuyente en el procedimiento inspector, especificando la forma de recepción y registro de la misma.

CE3.5 Explicar la finalidad de la normalización de datos contables aportados por el contribuyente en soporte electrónico, enumerando los distintos programas de normalización de datos.

PROYECTO

CE3.6 Ante un supuesto práctico de un proceso de inspección, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar las personas obligadas a comparecer, enunciando casos de representación legal y voluntaria.

- Identificar lugar, tiempo y forma de desarrollo de las actuaciones de comprobación e investigación, argumentando las consecuencias ante el incumplimiento de plazos.

- Registrar los documentos y justificantes aportados, verificando que cumplen los requisitos exigidos en el procedimiento inspector.

- Normalizar los datos contables, empleando las correspondientes aplicaciones informáticas de ayuda.

- Contrastar los datos declarados con los que figuran en los registros oficiales, efectuando los cálculos numéricos.

- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto, argumentando la elección de tales criterios.

CE3.7 Ante un supuesto práctico acerca de un proceso de inspección donde deben tomarse medidas cautelares, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Analizar cada caso propuesto en el supuesto, determinando las medidas cautelares a imponer.

- Seleccionar los procedimientos oportunos para su establecimiento, explicando las actuaciones a realizar en su establecimiento y ejecución.

C4: Gestionar las actuaciones de los distintos procedimientos tributarios (expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago), en función de las fases en que se ejecuten.

CE4.1 Definir los distintos procedimientos y actuaciones de recaudación, especificando la naturaleza y objetivos.

CE4.2 Distinguir las fases de los distintos procedimientos de recaudación (en voluntaria, en ejecutiva y derivación de responsabilidad), identificando los documentos que intervienen en los procedimientos recaudatorios y sus requisitos legales, explicando los modos de extinción de la deuda tributaria y sus efectos.

CE4.3 Establecer los requisitos y efectos de la declaración de fallido, precisando su alcance en el ámbito tributario.

CE4.4 Establecer los requisitos y efectos del aplazamiento y fraccionamiento, precisando su alcance en el ámbito tributario.

CE4.5 Señalar los principales requisitos y efectos de los expedientes de compensación, identificar las

PROYECTO

garantías del crédito tributario, analizando las consecuencias de su aportación.

CE4.6 Enumerar las formas de entrega de las cartas de pago, precisando sus plazos legales.

CE4.7 En un supuesto práctico sobre un procedimiento de recaudación en período voluntario, ejecutivo o de derivación de responsabilidad de distintos tributos, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar el tipo de procedimiento recaudatorio, estipulando el acto del que deriva el mismo (liquidación o autoliquidación).

- Identificar al deudor principal y al resto de obligados al pago, precisando la fase de cobro en el que se encuentra el procedimiento (voluntario, ejecutivo o de derivación de responsabilidad).

- Confeccionar la carta de pago a través de aplicaciones informáticas, recogiendo los datos necesarios de los proporcionados en el supuesto.

- Redactar la diligencia de embargo, identificando los datos para el procedimiento.

- Determinar el modo de entrega de la correspondiente carta de pago, precisando los plazos y formas de pago.

- Calcular la cuantía del recargo, de la garantía y de los intereses, en función del momento en que se haga efectivo según los datos proporcionados.

- Identificar en el supuesto las garantías aportadas por el contribuyente, precisando los efectos que genera su aportación al procedimiento.

- Elaborar las propuestas de aplazamiento y fraccionamiento de pago, calculando el importe de los intereses y recargos.

CE4.8 En un supuesto práctico sobre expedientes de compensación de deudas tributarias, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos para la compensación, verificando los datos y documentación aportados con los existentes en la base de datos.

- Establecer la resolución de los expedientes propuestos en el supuesto, elaborando las propuestas de compensación o la no procedencia de la compensación.

C5: Gestionar actividades administrativas de las actuaciones de embargo y subasta especificando las fases del procedimiento de enajenación a que pertenecen.

CE5.1 Definir la naturaleza y objetivos del embargo, identificando las formas de enajenación de los bienes.

CE5.2 Diferenciar las actuaciones para el embargo y la subasta de bienes, precisando las fases que

PROYECTO

los componen.

CE5.3 Identificar los documentos que intervienen en el procedimiento de embargo, argumentando sus requisitos legales.

CE5.4 Describir los bienes susceptibles de embargo y los inembargables, precisando tipología de títulos de propiedad.

CE5.5 Diferenciar los requisitos para valorar y embargar bienes, estipulando los trámites a seguir según el tipo de bien.

CE5.6 En un supuesto práctico acerca de un procedimiento de recaudación en vía ejecutiva, en el que se simula una situación real y el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Identificar los bienes a embargar, establecer el orden de prelación de los bienes a embargar.

- Identificar los diferentes títulos de propiedad de los bienes, precisando sus características y relación con terceros.

- Seleccionar la forma más idónea para notificar la diligencia de embargo, enumerando las personas a las que se ha de notificar la diligencia de embargo.

- Elaborar la diligencia de embargo, identificando sus datos y requisitos esenciales.

- Describir el proceso para la anotación preventiva de embargo, precisando el Registro Público al que remitirla.

- Determinar los procedimientos de valoración de los bienes a embargar, precisando las actuaciones a ejecutar.

- Calcular el valor, tipo para la subasta, estableciendo los límites de los bienes a embargar.

- Elaborar el anuncio de la subasta, indicando los datos esenciales de la misma.

- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables, argumentando la elección de tales criterios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.4, CE2.5, CE2.6, CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.6.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

PROYECTO

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

Contenidos:

1. Gestión administrativa de expedientes tributarios y archivo de la documentación

Formación de expediente electrónico. Composición.

Apertura y seguimiento de expedientes electrónicos.

Técnicas de formación de expediente electrónicos.

El archivo de los expedientes electrónicos tributarios. Clases de archivos.

Técnicas de archivo, actualización, seguimiento y finalización de expedientes electrónicos.

Mantenimiento, actualización y expurgo del archivo.

Técnicas de acceso a la información archivada.

Discreción y sigilo en la gestión administrativa de expedientes tributarios y su archivo.

2. Normas comunes sobre actuaciones y procedimientos tributarios

La gestión de los tributos.

Organización de las administraciones tributarias: Estatal, autonómica y local.

Fases de los procedimientos: iniciación, instrucción y finalización.

El domicilio fiscal: la entrada en el domicilio de los obligados.

Las liquidaciones tributarias practicadas por la Administración: clases.

La obligación de resolver y plazos de resolución. Efectos de la falta de resolución expresa.

La prueba.

Presunciones en materia tributaria.

La denuncia pública.

PROYECTO

La prescripción: plazos.

Supuestos de interrupción.

3. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria

Organización del Departamento de Gestión Tributaria.

Procedimientos de devolución iniciado por autoliquidación, solicitud o comunicación de datos. Procedimiento iniciado mediante declaración.

Procedimientos de verificación de datos, de comprobación de valores y de comprobación limitada.

Actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas de IVA, IRPF y otros.

Programas de Gestión Tributaria y de ayuda al contribuyente.

4. Procedimiento de inspección

La Inspección de los tributos: funciones y actuaciones.

Organización del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria.

Actuaciones desarrolladas por la Inspección: comprobación, investigación, valoración y otras. Lugar y plazos de las actuaciones inspectoras. Duración y causas de ampliación de plazos.

Supuestos y efectos de la interrupción de plazos.

El procedimiento inspector: fases, elementos y plazos. Iniciación y desarrollo del procedimiento de inspección. Facultades de la inspección.

La comparecencia de los interesados en el procedimiento. Las personas legitimadas.

Finalización del procedimiento inspector.

Técnicas relacionadas con el acceso y uso del expediente electrónico.

Medidas cautelares: clases. Supuestos de adopción. Métodos de ejecución.

Los documentos que extiende la Inspección: comunicaciones, actas, diligencias e informes.

5. Procedimiento de recaudación

Normativa Tributaria de recaudación. Régimen Jurídico del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales. Competencias y estructura organizativa.

La asistencia mutua en régimen de recaudación.

Los obligados tributarios. Deudores principales y responsables solidarios y subsidiarios.

PROYECTO

Las obligaciones tributarias materiales y formales.

La extinción de la deuda tributaria: el pago, la compensación, la prescripción, la condonación, otras. El aplazamiento y fraccionamiento de las deudas Las garantías de la deuda tributaria: las medidas cautelares, el derecho de prelación y la hipoteca legal tácita.

El procedimiento de recaudación en período voluntario y período ejecutivo. Plazos, recargos y procedimiento administrativo.

6. Procedimiento administrativo de apremio

Inicio y desarrollo del procedimiento de apremio.

El embargo de bienes y derechos del obligado al pago. Los bienes embargables: prelación de bienes, límites y procedimientos de embargo.

La diligencia de embargo.

El depósito y la enajenación de bienes embargados.

Valoración de los bienes: la fijación del tipo, y la formación de lotes. Formas de enajenación: subasta, concurso y adjudicación directa.

La adjudicación de bienes a la Hacienda Pública. Tercerías: clases y requisitos.

El ejercicio de acciones civiles y penales en el ámbito de la gestión recaudatoria.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de actividades administrativas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

PROYECTO

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADOR Y DE REVISIÓN

Nivel: 3

Código: MF1787_3

Asociado a la UC: Gestionar actividades administrativas derivadas del procedimiento sancionador y de revisión

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Gestionar actividades administrativas de las fases del procedimiento sancionador en relación al procedimiento tributario del que deriva.

CE1.1 Definir la naturaleza y objetivo del procedimiento sancionador, precisando la imposición de recargos por declaración extemporánea.

CE1.2 Diferenciar las fases de los procedimientos sancionador y de imposición de recargos, identificando las causas que dan lugar a los mismos.

CE1.3 Identificar los documentos que intervienen en el procedimiento sancionador, explicando las causas motivadoras de tal procedimiento.

CE1.4 Identificar los tipos de infracciones y su calificación, relacionándolas con los tipos de sanciones tributarias y su graduación.

CE1.5 En un supuesto práctico acerca de un contribuyente con el que se ha iniciado un procedimiento sancionador o de imposición de recargos por declaración extemporánea, el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Establecer el plazo máximo de resolución del procedimiento, identificando las causas que motivan el expediente sancionador o de imposición de recargos.

- Clasificar la infracción cometida por el contribuyente, calificándola y analizando los datos proporcionados en el supuesto.

- Verificar las fechas de las declaraciones y autoliquidaciones proporcionadas en el supuesto, comparándolos con otros datos aportados en el mismo.

- Elaborar la propuesta de sanción o de imposición de recargos por declaración extemporánea, calculando los importes en función de los datos del supuesto.

PROYECTO

- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto, argumentando la elección de tales criterios.

C2: Gestionar actividades administrativas de los procedimientos de revisión de los actos de la administración tributaria en relación con los recursos y solicitudes interpuestos por los contribuyentes.

CE2.1 Definir los procedimientos de revisión de actos de contenido económico con trascendencia tributaria, describiendo su naturaleza y objetivos.

CE2.2 Explicar los sujetos legitimados, identificando las fases y requisitos formales y temporales de los recursos de reposición, solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos.

CE2.3 Determinar los plazos de prescripción y caducidad de las acciones en los procedimientos de revisión, identificando los tipos de documentos y justificantes a tener en cuenta en los procedimientos de revisión y las técnicas de revisión aplicables para su resolución.

CE2.4 Distinguir las garantías que se pueden aportar para la suspensión de los actos en los procedimientos de revisión, explicando los efectos de su aportación.

CE2.5 En un supuesto práctico acerca de un procedimiento de revisión de actos de contenido económico con trascendencia tributaria (recurso de reposición, solicitud de rectificación de autoliquidaciones o devolución de ingresos indebidos), el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Calcular el plazo máximo de resolución, determinando las consecuencias de su incumplimiento.

- Identificar el procedimiento de que se trate, discriminando la información y datos para el procedimiento propuesto.

- Identificar las personas legitimadas en el procedimiento, comprobando y estableciendo los plazos de prescripción.

- Determinar el procedimiento y los efectos de la aportación de garantías, estipulando los plazos para su presentación.

- Aplicar técnicas de comprobación de la información y documentación aportada en el supuesto (justificación de ingresos, solicitudes, entre otros), analizando su contenido.

- Efectuar informáticamente la rectificación de autoliquidación solicitada por el contribuyente, elaborando, a través de medios informáticos, la propuesta de devolución de ingresos indebidos.

C3: Gestionar actividades administrativas de tramitación del procedimiento de reclamación económico administrativa identificando sus fases y los efectos que genera su interposición.

CE3.1 Definir la naturaleza y objetivo del procedimiento de reclamación económico-administrativa, identificando las instancias del mismo.

PROYECTO

CE3.2 Diferenciar las fases del procedimiento, identificando los órganos competentes para su resolución.

CE3.3 Explicar las causas motivadoras del procedimiento de reclamación económico-administrativa, identificando los documentos que intervienen en el procedimiento.

CE3.4 Identificar las actuaciones administrativas ante la interposición de un recurso Contencioso-administrativo, describiendo los efectos de la interposición del recurso contencioso-administrativo.

CE3.5 En un supuesto práctico acerca de un procedimiento de reclamación económico-administrativa, el que se suministra una base de datos, información, documentación, características y contexto tanto del procedimiento como del contribuyente, con el manejo de aplicaciones informáticas:

- Calcular el plazo máximo de resolución, determinando los efectos de no resolución en plazo.

- Identificar las causas que motivan el procedimiento de reclamación, formando el expediente electrónico de reclamación.

- Redactar el escrito de remisión de documentación al tribunal según la jurisdicción, confeccionando las carátulas e identificando el órgano al que debe remitirse el expediente.

- Comprobar la fecha del acto dictado por el Tribunal Económico Administrativo, estimando la interposición del recurso contencioso administrativo y argumentando tal decisión.

- Calcular el coste de las garantías aportadas para la suspensión del acto, determinando el interés de demora.

- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto, argumentando la elección de tales criterios.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5 y C3 respecto a CE3.5.

Otras capacidades:

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

PROYECTO

Contenidos:

1. Actuaciones administrativas en el procedimiento sancionador y de imposición de recargos por declaración extemporánea

Procedimiento sancionador: fases y elementos.

Preparación del expediente sancionador.

Infracciones y sanciones en materia tributaria. Sujetos infractores, clases y criterios de graduación de las sanciones.

La tramitación del procedimiento sancionador. Tramitación separada y tramitación conjunta con un procedimiento de aplicación de los tributos. Elaboración de informes sobre hechos sancionables. Finalización y resolución del procedimiento: la propuesta de sanción.

La caducidad del procedimiento.

Recursos contra las sanciones.

El procedimiento de imposición de recargos por declaración extemporánea. Consecuencias de la declaración extemporánea. Recargos e intereses de demora. Fases del procedimiento y órganos competentes.

El Delito Fiscal. Los tipos penales de delitos contra la Hacienda Pública.

El procedimiento inspector y sancionador frente a los delitos contra la Hacienda Pública: tramitación.

2. Los procedimientos de carácter tributario en vía administrativa

Procedimiento de revisión: fases y principios informadores.

Los recursos administrativos. Clases de revisión en vía administrativa.

Los interesados en el procedimiento: capacidad y legitimación.

El recurso de reposición. Normas generales y procedimiento.

La reclamación económico administrativa: procedimiento y efectos. Los Tribunales Económico Administrativos.

El procedimiento en única o primera instancia: iniciación, tramitación y terminación.

El procedimiento abreviado ante órganos unipersonales.

Recursos de alzada y de revisión. Los procedimientos especiales de revisión: procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho, declaración de lesividad de actos anulables e impugnación contencioso administrativa.

PROYECTO

El procedimiento de revocación y el de rectificación de errores.

La devolución de ingresos indebidos: procedimiento para el reconocimiento del derecho. Garantías aportadas por el interesado. La ejecución de las resoluciones. El procedimiento de reembolso del coste de las garantías.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2,5 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de actividades administrativas derivadas de los procedimientos sancionador y de revisión, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Nivel 1 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

PROYECTO

CE1.1 Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.

CE1.2 Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.

CE1.3 En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:

- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.

- Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.

- Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.

CE1.4 En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:

- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad.

- Localizar archivos siguiendo una estructura de información proporcionada.

CE1.5 Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.

C2: Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE2.1 Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.

CE2.2 Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal describiendo procedimiento a seguir en cada caso.

CE2.3 En un supuesto practico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:

- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.

- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto,

PROYECTO

explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto practico de creación de documentos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto practico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto practico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto practico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

-Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

PROYECTO

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto practico para organizar números y datos a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.

- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.

- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.

- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto practico de creación de representaciones graficas a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto practico de análisis de datos a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.

- Localizar datos solicitados utilizando herramientas de búsqueda y filtro.

- Elaboración de informes de resumen de datos agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.

PROYECTO

- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.

- Introducir un juego de registros de prueba empleando las vías anteriormente desarrolladas.

- Rediseñar o crear nuevos formularios permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.

- Diseñar y crear tablas dinámicas optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.

- Crear consultas de acción comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.

- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.

- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.

- Crear nuevos formularios dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas explorando opciones y formatos.

- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.

- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes presentando datos almacenados y/o calculados tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un software ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

PROYECTO

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.

- Introducir información básica en unos módulos instalados siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.

- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.

- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.

- Explorar implementación de criterios en una generación de información siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.

- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.

- Comprobar opciones de exploración mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto practico de creación de una presentación a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto practico de diseño de presentaciones a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo

PROYECTO

proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto practico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los 'clip' por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

PROYECTO

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos:

1. Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet.

Importación/ exportación de información.

Derechos de autor.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

PROYECTO

Identificación de correos potencialmente peligrosos

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

2. Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto.

Gestión de archivos.

Formatos de documentos.

Edición de textos.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática.

Inserción de tablas y columnas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños.

Impresión y publicación de documentos.

Trabajo con plantillas de documentos.

3. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos

Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos.

Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos)

Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo.

Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis.

Creación de gráficos, estándares y dinámicos.

Uso de libros compartidos

PROYECTO

Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios

Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño

Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño

Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común.

Presentación de los datos mediante la generación de informes.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5. Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota

Evaluación de recursos disponibles en la red

Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades

Introducción de la información en los módulos necesarios

Extracción de la información mediante los medios online disponibles

Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6. Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales.

Gestión de archivos.

Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones

Edición y revisión de presentaciones

Diseño y estilo de una presentación

Efectos visuales para enfatizar la presentación

Configuración de la presentación

PROYECTO

Publicación de la presentación

7. Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual.

Bancos de imágenes.

Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color.

La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad.

Formatos de archivos de imagen.

Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos.

Formatos de archivos de audio.

Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido.

Herramientas de edición audio. Filtros y efectos.

Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos.

Formatos de archivo de vídeo.

Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

PROYECTO

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

PROYECTO