

Real Decreto 309/1996 de 23 de febrero
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:

Secretario/A

INDICE

I. REFERENTE OCUPACIONAL.....	6
1.-Datos de la ocupación:	6
1.1.-Denominación:	6
1.2.-Familia Profesional de:.....	6
2.-Perfil Profesional de la Ocupacion:	6
2.1.-Competencia General:	6
2.2.-Unidades de Competencia:	6
2.3.-Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.....	7
Unidad de competencia 1: EFFECTUAR LABORES DE TRATAMIENTO Y PROCESO DE LA INFORMACION ESCRITA.	7
Unidad de competencia 2: EFFECTUAR LABORES RELACIONALES DE TRANSMISION Y COMUNICACION.	9
Unidad de competencia 3: ORGANIZAR, MANTENER Y CONTROLAR EL ARCHIVO.	12
Unidad de competencia 4: REALIZAR LABORES DE ORGANIZACION OPERATIVA DE LA ACTIVIDAD E INSTALACIONES DEL SERVICIO.	14
II. REFERENTE FORMATIVO.....	18
1.-Itinerario formativo.....	18
1.1.-Duración:.....	18
1.2.-Módulos que lo componen:	18
2.-Módulos Formativos.	19
Módulo 1.- UBICACION PROFESIONAL Y ORIENTACION EN EL MERCADO DE TRABAJO	19
Contenidos teórico-prácticos.	20
Módulo 2.- TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE OFICINA	23
Contenidos teórico-prácticos.	24
Módulo 3.- TECNICAS DE SECRETARIADO	26
Contenidos teórico-prácticos.	27
Módulo 4.- TECNICAS DE COMUNICACION ESCRITA	31
Contenidos teórico-prácticos.	32
Módulo 5.- TECNICAS DE ARCHIVO	34
Contenidos teórico-prácticos.	35
Módulo 6.- TECNICAS DE COMUNICACION ORAL y ATENCION AL PUBLICO	38
Contenidos teórico-prácticos.	40
Módulo 7.- MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL	43
Contenidos teórico-prácticos.	44
Módulo 8.- INFORMATICA BASICA	46
Contenidos teórico-prácticos.	47
Módulo 9.- OFIMATICA BASICA	50
Contenidos teórico-prácticos.	53
Módulo 10.- PROCESADOR DE TEXTOS AVANZADO	60
Contenidos teórico-prácticos.	61
Módulo 11.- SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	63
Contenidos teórico-prácticos.	64
3.-Requisitos personales.	67
3.1.-Requisitos del profesorado.....	67
3.2.-Requisitos de acceso del alumnado	67
4.-Requisitos materiales	67
4.1.-Instalaciones:	67
4.2.-Equipo y maquinaria.	68
4.3.-Herramientas y utillaje.....	69
4.4.-Material de consumo.....	69

REAL DECRETO 309/1996, de 23 de febrero

REAL DECRETO 309/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Secretario/a**.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el Certificado de Profesionalidad correspondiente a la ocupación de secretario/a, perteneciente a la familia profesional de administración y oficinas, y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe del Consejo General de Formación Profesional, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996.

DISPONGO

Artículo 1.- Establecimiento

Se establece el certificado de profesionalidad a la ocupación de secretario/a, perteneciente a la familia profesional de administración y oficinas, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2.- Especificaciones del certificado de profesionalidad

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el Anexo I.
2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el Anexo II, apartados 1 y 2.
3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el Anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje figuran en el Anexo II, apartado 4.

Artículo 3.- Acreditación del contrato de aprendizaje

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según al ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de los centros autorizados a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional

Los centros autorizados para dispensar la Formación Profesional Ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el Anexo II, apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se autoriza al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del estado.

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS REY

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

ANEXO I

Referente Ocupacional

I. REFERENTE OCUPACIONAL

1.-DATOS DE LA OCUPACIÓN:

1.1.-Denominación:

Secretario/a

1.2.-Familia Profesional de:

Administración y Oficinas

2.-PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACION:

2.1.-Competencia General:

Efectúa labores de tratamiento y proceso de informaciones escritas mediante la redacción, transcripción e integración de textos, gráficos y datos, utilizando en cada caso los softwares y técnicas ofimáticas adecuadas. Realiza así mismo labores de transmisión y comunicación interna y externa de la información oral y escrita que genera la actividad a través de distintos canales -personal, postal, telefónico, teletransmisión u otros-. Organiza y lleva a cabo las tareas de archivo, y de actualización y mantenimiento del mismo, y controla y apoya la organización de la agenda de actividades del servicio y/o sus directivos y la operatividad de la oficina y sus equipamientos.

2.2.-Unidades de Competencia:

- 1." Efectuar labores de tratamiento y proceso de la información escrita".
2. "Efectuar labores relacionales de transmisión y comunicación".
3. "Organizar, mantener y controlar el archivo".
4. "Realizar labores de organización operativa de la actividad e instalaciones del servicio".

2.3.-Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

Unidad de competencia 1:**EFFECTUAR LABORES DE TRATAMIENTO Y PROCESO DE LA INFORMACION ESCRITA.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>1.1. Redactar, elaborar y presentar documentos mediante la correcta aplicación de las técnicas para la generación e integración de textos, datos y gráficos, y la utilización de los equipos existentes, a fin de garantizar el soporte documental de la comunicación escrita del servicio.</p>	<p>1.1.1. Redactando la correspondencia corriente a partir de indicaciones generales y/o notas sencillas, en idioma propio o extranjero.</p> <p>1.1.2. Transcribiendo/dactilografiando textos manuscritos, registrados en soporte magnetofónico o tomados al dictado.</p> <p>1.1.3. Traduciendo con fidelidad y precisión los textos facilitados, cuando procede.</p> <p>1.1.4. Adaptando los formatos al tipo de documentación elaborada -carta externa, interna, memorándums, informes u otros-</p> <p>1.1.5. Aprovechando/reutilizando total o parcialmente documentos previos o formatos cuando resulte posible y de interés.</p> <p>1.1.6. Respetando las reglas sintácticas y ortográficas del idioma utilizado.</p> <p>1.1.7. Utilizando las fórmulas de cortesía, y la terminología y usos habituales propios al carácter del documento -comercial, jurídico, técnico u otros- y su destinatario.</p> <p>1.1.8. Localizando, incorporando y/o anexando las informaciones y/o documentaciones complementarias que se requieran.</p> <p>1.1.9. Efectuando los cálculos precisos -precios, tarifas, impuestos u otros-.</p> <p>1.1.10. Elaborando e integrando en el texto gráficos ilustrativos de apoyo previa selección del tipo de gráfico más adecuado -tartas, barras u otros-.</p> <p>1.1.11. Recogiendo, en su caso, las referencias de las fuentes de información utilizadas.</p> <p>1.1.12. Imprimiendo el documento en la forma y papel apropiados.</p> <p>1.1.13. Reproduciendo adecuadamente el documento y obteniendo el número de ejemplares requeridos.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>1.1.14. Encuadernando la documentación que lo precisa de acuerdo a los formatos y técnicas prefijadas.</p> <p>1.1.15. Respetando en todo el proceso las normas de seguridad y confidencialidad aplicables a las distintas documentaciones.</p>
<p>1.2. Recopilar, tratar y procesar informaciones diversas mediante la aplicación de las técnicas y equipos oportunos, a fin de contribuir a la gestión de distintos aspectos operativos del servicio.</p>	<p>1.2.1. Recopilando con la periodicidad requerida, informaciones y/o documentos diversos -vales, tickets, bonos, hojas de control- relativos a diferentes aspectos de funcionamiento y control del servicio: comidas, vestuario, viajes, horas de presencia u otros.</p> <p>1.2.2. Clasificando los documentos e informaciones y, en su caso, efectuando cálculos sencillos con las mismas.</p> <p>1.2.3. Registrando las distintas informaciones recopiladas en los soportes establecidos para ello.</p> <p>1.2.4. Efectuando con la periodicidad requerida los tratamientos manuales o informáticos de las informaciones registradas.</p> <p>1.2.5. Elaborando cuadros informativos resumen y formalizando o cumplimentando documentos periódicos en relación a las informaciones registradas, de acuerdo a los formatos establecidos.</p>
<p>1.3. Utilizar software y equipos ofimáticos en general, valorando las características y utilidades de los mismos en relación a las labores a desarrollar, con el fin de optimizar los procesos de trabajo.</p>	<p>1.3.1. Identificando las necesidades derivadas de la formalización del documento o tratamiento de la información - elaboración de textos, gráficos, cálculos numéricos, introducción, consulta y selección de datos, u otros-.</p> <p>1.3.2. Valorando las herramientas informáticas disponibles y su adecuación y facilidad de uso en ese caso.</p> <p>1.3.3. Valorando los posibles intercambios de informaciones entre las distintas herramientas informáticas.</p> <p>1.3.4. Seleccionando la operativa de trabajo más conveniente.</p> <p>1.3.5. Utilizando las distintas aplicaciones informáticas y el equipamiento ofimático en general, con destreza y precisión.</p>

Unidad de competencia 2:**EFFECTUAR LABORES RELACIONALES DE TRANSMISION Y COMUNICACION.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1. Atender y efectuar comunicaciones telefónicas mediante la aplicación de las correspondientes técnicas y medios de comunicación oral a fin de contribuir al control y correcta circulación de la información interna y externa en el servicio y/o empresa.</p>	<p>2.1.1. Atendiendo con amabilidad y prontitud en idioma propio o extranjero, las llamadas recibidas en el servicio; y respetando los protocolos y fórmulas de contacto inicial establecidos.</p> <p>2.1.2. Identificando con claridad al comunicante -nombre, cargo, empresa- y, en su caso, el propósito de su llamada.</p> <p>2.1.3. Enjuiciando con criterio cada caso - importancia, urgencia, prioridad de la comunicación- y aplicando en consecuencia, las consignas de filtro recibidas.</p> <p>2.1.4. En su caso, justificando con amabilidad y corrección las ausencias, de acuerdo a las instrucciones y/o pautas establecidas.</p> <p>2.1.5. Si procede, transmitiendo a los interesados, los mensajes existentes en el plazo y forma adecuados.</p> <p>2.1.6. En el caso de llamadas telefónicas a efectuar por propia iniciativa o solicitadas por sus superiores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obteniendo los números de teléfono necesarios y, en su caso, procediendo a su memorización y/o registro electrónico o manual ▪ Valorando posibles desfases horarios en el caso de llamadas al extranjero ▪ Efectuando las llamadas en el idioma requerido y manteniendo con corrección las conversaciones oportunas
<p>2.2. Gestionar las entradas, salidas y circulación interna del correo y comunicaciones escritas en general, mediante la aplicación de las correspondientes técnicas a fin de contribuir al control y correcta circulación de la información interna y externa en el servicio y/o empresa.</p>	<p>2.2.1. Recepcionando y/o recopilando con la periodicidad establecida, las informaciones escritas recibidas -correo, fax, telex u otras-.</p> <p>2.2.2. Identificando la naturaleza de los distintos documentos -correo interno, externo, prensa, documentación técnica u otros-, su origen y destinatario.</p> <p>2.2.3. Clasificando, en su caso registrando, y distribuyendo los documentos, o gestionando su distribución, de acuerdo a los criterios habituales.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>2.2.4. Efectuando en su caso, con carácter previo a la distribución documental, traducciones, copias, incorporación de documentos complementarios u otras gestiones adicionales identificadas como necesarias.</p> <p>2.2.5. Conservando sobres o anotando referencias de remitentes que presenten informaciones no disponibles.</p> <p>2.2.6. Identificando las comunicaciones escritas a enviar y los plazos y límites existentes para cada una de ellas.</p> <p>2.2.7. Seleccionando el medio de transmisión de la comunicación escrita -fax, correo, tipo de servicio de correo u otros-, en función de la naturaleza y carácter de la información -urgencia de la misma, confidencialidad, seguridad requerida u otros aspectos-.</p> <p>2.2.8. Verificando la correcta y completa cumplimentación de los datos de destino.</p> <p>2.2.9. Gestionando la distribución interna de comunicaciones, el envío por correo y/o utilizando los medios de teletransmisión con precisión y destreza.</p> <p>2.2.10. En su caso, comprobando la recepción completa y clara de la comunicación enviada.</p> <p>2.2.11. Efectuando el registro administrativo correspondiente.</p> <p>2.2.12. Respetando en todo momento, los plazos previstos y los criterios de confidencialidad y seguridad establecidos.</p>
<p>2.3. Acoger a las visitas que recibe el servicio, filtrándolas y orientando los contactos a mantener, con el fin de controlar y regular adecuadamente el proceso de contactos externos.</p>	<p>2.3.1. Ante la comunicación de recepción, filtrando la pertinencia de la visita de acuerdo a instrucciones recibidas - agenda- o, en su caso, mediante consulta interna.</p> <p>2.3.2. Si procede, recibiendo con prontitud y cortesía a los visitantes que acceden a los locales del servicio; utilizando en su caso, el idioma requerido.</p> <p>2.3.3. Identificando con exactitud al visitante - nombre, entidad-, a la persona o servicio con la que desea contactar y, en su caso, el propósito de la visita.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>2.3.4. Orientando y/o acompañando al visitante hacia la sala o lugar de espera y/o contacto; y, en su caso, solicitando con amabilidad que aguarde la presencia o disponibilidad de su interlocutor.</p> <p>2.3.5. Presentando al visitante, precediéndolo y anunciándolo, o bien avisando de su llegada telefónicamente.</p> <p>2.3.6. Asistiendo y/o gestionando la asistencia a las visitas en las necesidades o peticiones que plantean: transportes, comunicaciones o informaciones diversas.</p> <p>2.3.7. Transmitiendo durante todo el proceso la adecuada imagen de la empresa.</p>

Unidad de competencia 3: **ORGANIZAR, MANTENER Y CONTROLAR EL ARCHIVO.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.1. Organizar un sistema de archivo eficaz y adaptado a las características y funcionamiento de la actividad desarrollada mediante la valoración y estudio de las fuentes de información y las necesidades existentes al respecto, que garantice el soporte informativo necesario para la gestión del servicio y/o la empresa.</p>	<p>3.1.1. Identificando las fuentes informativas y documentales existentes y las características de las mismas -soportes de la información, periodicidad de la misma, confidencialidad, seguridad requerida u otros aspectos-.</p> <p>3.1.2. Valorando las características de acceso y utilización de las informaciones - frecuencia de consulta y/o utilización, carácter más o menos restringido u otros aspectos-.</p> <p>3.1.3. Asignando o, en su caso, proponiendo la asignación de soportes y sistemas de archivo -manuales o informáticos- y criterios clasificatorios -alfabético, cronológico, temático, numérico u otros- coherentes con las valoraciones de necesidades realizadas.</p> <p>3.1.4. Proponiendo criterios temporales para la estructuración de la información -ficheros históricos u otros-.</p> <p>3.1.5. Efectuando el seguimiento del funcionamiento operativo del sistema de archivo e identificando nuevas necesidades y/o mejoras a llevar a cabo.</p> <p>3.1.6. Realizando, en su caso previa propuesta y autorización, los cambios y modificaciones que se estimen necesarios.</p>
<p>3.2. Archivar informaciones y documentos, y realizar consultas y búsquedas de los mismos, mediante la aplicación de los criterios clasificatorios y operativos definidos para ello, a fin de garantizar el correcto almacenamiento informativo y utilización del archivo.</p>	<p>3.2.1. Controlando los movimientos informativos y documentales que generan material de archivo.</p> <p>3.2.2. Identificando las informaciones y documentos a archivar y los criterios clasificatorios y de almacenamiento aplicables a los mismos.</p> <p>3.2.3. Efectuando el almacenamiento físico o informático de acuerdo a los criterios y procedimientos fijados.</p> <p>3.2.4. Verificando y asegurando las buenas condiciones de archivo y conservación.</p> <p>3.2.5. En su caso, abriendo nuevos archivos o desarrollando los existentes, de acuerdo a los sistemas establecidos.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>3.2.6. Ante solicitudes de búsqueda informativa o documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconociendo y valorando la información solicitada ▪ Identificando las fuentes informativas a utilizar y accediendo a las mismas de acuerdo a los criterios clasificatorios y operativos del archivo ▪ Seleccionando las informaciones o documentos relevantes y, en su caso, extrayendo, resumiendo o copiando la información necesaria ▪ Ofreciendo alternativas u opciones cuando las fuentes de información habituales no se ajustan a las necesidades o requerimientos <p>3.2.7. Utilizando en todo momento con destreza y precisión el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo al proceso de archivo.</p>
<p>3.3. Asegurar el mantenimiento operativo del archivo, mediante el seguimiento y control periódico de su situación, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del sistema de información.</p>	<p>3.3.1. Procediendo a la actualización periódica del archivo.</p> <p>3.3.2. Actualizando los ficheros históricos de acuerdo a los criterios fijados.</p> <p>3.3.3. Identificando la documentación o información eliminable en función de los plazos legales e internos establecidos; procediendo, en su caso, a su destrucción.</p> <p>3.3.4. Efectuando copias de seguridad de acuerdo a la periodicidad y criterios fijados.</p> <p>3.3.5. Supervisando el mantenimiento operativo de las instalaciones físicas de archivo - tradicionales y/o informáticas-; procediendo, en su caso, a su sustitución -rótulos, etiquetas identificadoras, soportes magnéticos u otros componentes-, y/o comunicación a efectos de reparación.</p>

Unidad de competencia 4: **REALIZAR LABORES DE ORGANIZACION OPERATIVA DE LA ACTIVIDAD E INSTALACIONES DEL SERVICIO.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.1. Efectuar el control y seguimiento del calendario de actividades/agenda del servicio y la organización del soporte material de las mismas, mediante la realización de las gestiones pertinentes, de forma que se garantice el adecuado funcionamiento práctico del servicio o departamento.</p>	<p>4.1.1. Recogiendo las instrucciones de sus superiores en relación a actividades a desarrollar: necesidades planteadas, calendarios u otros.</p> <p>4.1.2. Verificando puntualmente y de forma cotidiana la agenda del servicio y/o directivos del mismo, a efectos de recordar, comunicar, y/o llevar a cabo las actuaciones oportunas.</p> <p>4.1.3. Fijando fecha, hora y lugar de contactos y/o reuniones pendientes de acuerdo a las consignas recibidas; o, en su caso, declinando su celebración.</p> <p>4.1.4. Confirmando lugar, fecha y hora de reuniones o eventos previamente fijados, o, en su caso, modificando o anulando su celebración.</p> <p>4.1.5. Gestionando la disponibilidad de salas de reuniones y/o eventos corporativos - seminarios, charlas, u otros-, procediendo a su reserva y/o alquiler de acuerdo a necesidades y consignas prefijadas -tamaño, coste, ubicación, dotación u otros-.</p> <p>4.1.6. Garantizando la organización del apoyo material durante las reuniones o eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación y materiales ▪ Preparación de la sala de reuniones (iluminación, ventilación, orden) ▪ Suministro de servicios anexos a la reunión (café, almuerzos) ▪ Preparación de equipos y materiales audiovisuales: conexión a la red, ubicación, calidad de visión/audición u otros aspectos ▪ Elaboración de actas <p>4.1.7. Efectuando y confirmando las oportunas reservas de medios de transporte y alojamiento, así como de otras necesidades derivadas de las actividades planificadas -visitas, reuniones, contingencias previstas- de acuerdo al calendario de viajes establecido y las consignas e instrucciones recibidas al respecto -itinerarios, preferencias de medios de transporte u otros aspectos-.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>4.1.8. Efectuando el control de ausencias y presencias de personal previstas en el servicio -vacaciones, enfermedad, viajes- a efectos de incorporarlas a la gestión de agenda y/o comunicarlo a los responsables jerárquicos a efectos de que lo valoren y tengan en cuenta en la planificación de la actividad.</p>
<p>4.2. Gestionar un pequeño stock de material de oficina, mediante el adecuado control y seguimiento de su uso y reposición, a fin de responder a las demandas que se generen al respecto.</p>	<p>4.2.1. Identificando los distintos materiales fungibles de oficina y su ritmo aproximado de consumo y necesidad.</p> <p>4.2.2. Registrando la retiradas de materiales por parte de los distintos empleados del servicio, de acuerdo a los procedimientos de control y registro establecidos.</p> <p>4.2.3. De acuerdo a las existencias disponibles y al ritmo de consumo previsto, informando al servicio de compras de los artículos y cantidades necesarias y, en su caso, de la urgencia con que se requieren.</p> <p>4.2.4. En función de la operativa definida al respecto, efectuando el pedido correspondiente a los suministradores habituales de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>4.2.5. En su caso, consultando distintos suministradores a efectos de recabar información sobre disponibilidad de existencias, precios u otros aspectos y actuando de acuerdo a los procedimientos establecidos o informando de ello.</p>
<p>4.3. Efectuar labores del mantenimiento operativo general de la oficina mediante el seguimiento de la disposición y funcionamiento de sus locales y equipamiento, a fin de garantizar la adecuada organización e imagen del espacio de trabajo y el óptimo funcionamiento de sus equipos e instalaciones.</p>	<p>4.3.1. Supervisando la correcta disposición del equipamiento de la oficina y el adecuado orden y aspecto general de la misma.</p> <p>4.3.2. Sugiriendo a sus superiores jerárquicos, modificaciones y/o mejoras en las disposiciones físicas de las instalaciones.</p> <p>4.3.3. Realizando labores de seguimiento y control de la operatividad de los equipos ofimáticos: verificación de conexiones, sustitución de cartuchos de impresoras, papel de fax u otros elementos.</p> <p>4.3.4. Identificando disfunciones y/o averías de los distintos equipos e instalaciones, y notificándolas y/o gestionando su reparación.</p>

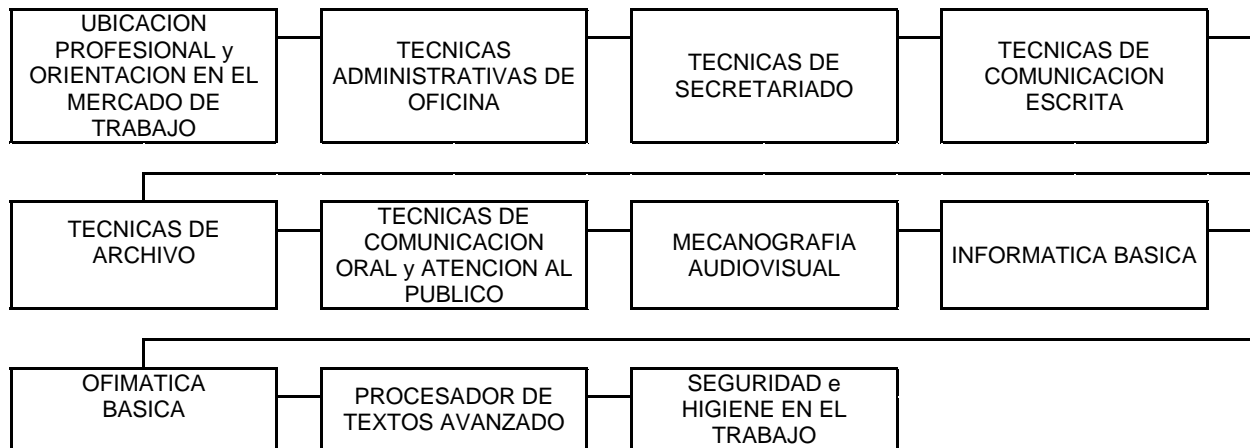
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>4.3.5. Siguiendo la evolución de los productos y equipos ofimáticos y proponiendo, en su caso, nuevas adquisiciones y/o renovaciones de los mismos, de forma razonada.</p> <p>4.3.6. Recogiendo sugerencias y observaciones operativas de los distintos miembros del equipo, y transmitiéndolas, en su caso, a los directivos o responsables del servicio.</p>

ANEXO II

Referente Formativo

II. REFERENTE FORMATIVO

1.-ITINERARIO FORMATIVO.



1.1.-Duración:

Conocimientos prácticos:	550 horas
Conocimientos teóricos:	295 horas
Evaluaciones:	35 horas
Duración total:	880 horas

1.2.-Módulos que lo componen:

- 1.- Ubicación Profesional y Orientación en el Mercado de Trabajo
- 2.- Técnicas Administrativas de Oficina
- 3.- Técnicas de Secretariado
- 4.- Técnicas de Comunicación Escrita
- 5.- Técnicas de Archivo
- 6.- Técnicas de Comunicación Oral y Atención al Público
- 7.- Mecanografía Audiovisual
- 8.- Informática Básica
- 9.- Ofimática Básica
- 10.- Procesador de Textos Avanzado
- 11.- Seguridad e Higiene en el Trabajo

2.-MÓDULOS FORMATIVOS.

Módulo 1.- **UBICACION PROFESIONAL Y ORIENTACION EN EL MERCADO DE TRABAJO**
(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo General del Módulo: Utilizar técnicas de búsqueda de empleo activas, orientando la actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a las propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>1.1. Definir la función de la empresa dentro de una economía de mercado considerando sus distintas formas jurídicas de organización.</p>	<p>1.1.1. Identificar las distintas clases de empresas según sus objetivos.</p> <p>1.1.2. Definir, dentro del marco legal, la empresa y sus posibles configuraciones.</p> <p>1.1.3. Enumerar los tipos de sociedades y sus principales características de funcionamiento.</p> <p>1.1.4. Distinguir las singularidades propias de la Sociedad Anónima y de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.</p>
<p>1.2. Describir la función administrativa y de oficina, y explicar sus particularidades más significativas.</p>	<p>1.2.1. Identificar las áreas genéricas que configuran la actividad común de la oficina.</p> <p>1.2.2. Describir básicamente los contenidos profesionales, funciones, y objetivos diferenciados de las áreas de administración-gestión e información-comunicación.</p> <p>1.2.3. Enumerar las ocupaciones más significativas de las áreas de administración-gestión e información-comunicación.</p> <p>1.2.4. Diferenciar las características que presenta la función de administración y oficina en función del tamaño empresarial y el sector de actividad.</p>
<p>1.3. Situar las ocupaciones de la Familia Profesional de Administración y Oficinas en el marco empresarial, identificando funciones y tareas que le son propias.</p>	<p>1.3.1. Enumerar los distintos departamentos o funciones de una empresa-tipo: compras, ventas, producción, contabilidad, personal, u otros.</p> <p>1.3.2. Ubicar funcionalmente las ocupaciones de la Familia Profesional de Administración y Oficinas y describir básicamente sus funciones/tareas.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>1.3.3. Identificar las relaciones que genera la actividad laboral entre los departamentos y ocupaciones de la empresa.</p> <p>1.3.4. Precisar las especificaciones y diferenciaciones de funciones/tareas y vinculación con otros departamentos en función del tamaño y el sector.</p>
<p>1.4. Aplicar de forma consciente las fórmulas de búsqueda de empleo.</p>	<p>1.4.1. Reconocer las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador, vinculándolos a potenciales ocupaciones a las que pudiera accederse.</p> <p>1.4.2. Definir los intereses, motivaciones y preferencias profesionales propias.</p> <p>1.4.3. Ajustar adecuadamente capacidades, actitudes y conocimientos propios, con intereses, motivaciones y preferencias, con objeto de definir el abanico o marco de ocupaciones susceptibles de una búsqueda de empleo.</p> <p>1.4.4. Precisar los distintos tipos de empresas en los que aparece la demanda laboral (ocupación/es) referida a sus intereses.</p> <p>1.4.5. Enumerar y describir básicamente los canales más significativos de búsqueda de empleo.</p> <p>1.4.6. Redactar adecuadamente un curriculum vitae.</p> <p>1.4.7. Mantener de forma correcta y fluida una entrevista de selección.</p>
<p>1.5. Reconocer el marco jurídico laboral y el entorno formativo profesional en el que se desarrolla la búsqueda de empleo.</p>	<p>1.5.1. Describir las modalidades básicas de contratación que aparecen en el sector.</p> <p>1.5.2. Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.</p> <p>1.5.3. Enumerar las fuentes básicas del derecho laboral.</p> <p>1.5.4. Identificar la oferta formativa existente adaptada a su área profesional.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

La Empresa como Unidad Económica de Producción

- Concepto de empresa
- Clases de empresas: por su finalidad, por su actividad, por su carácter

- La empresa y su forma jurídica:
 - Empresario individual y comunidades de bienes
 - Las sociedades mercantiles y sus clases: sociedades personalistas y capitalistas
 - La Sociedad de Responsabilidad Limitada.
 - La Sociedad Anónima.
- La Empresa y las Ocupaciones de la Familia Profesional
- Las funciones básicas de la empresa: compras, ventas, producción, contabilidad, personal
 - Relaciones funcionales (interdepartamentales):
 - Organigramas
 - La cadena de valor
 - Las ocupaciones y la empresa:
 - Ubicación funcional
 - Tareas/funciones
 - Relaciones interdepartamentales
 - Ocupaciones \[próximas\] profesionalmente
 - Las ocupaciones en función del tamaño empresarial y el sector de actividad:
 - Carácter horizontal al conjunto de sectores
 - La especificidad del tamaño: presencia y particularidades de las ocupaciones en función del tamaño
 - Importancia cuantitativa de las ocupaciones en las empresas

La Actividad Administrativa y de Oficina

- Las grandes áreas de la actividad administrativa y de oficina:
 - Administración-gestión
 - Información-comunicación
- Administración-gestión: ámbitos de actividad, funciones y objetivos
 - Actividad financiero-contable: tesorería, facturación, gestión bancaria, fiscalía, ...
 - Administración de personal
 - Soporte administrativo de la ejecución de tareas
- Información-comunicación: ámbitos de actividad, funciones y objetivos
 - Actividades generales de información-comunicación: transmisión, clasificación, tratamiento de información, redacción de correspondencia y proceso de documentos, organización de actividades, ...
 - Actividades específicas de información-comunicación: soporte de la dirección, especificidades departamentales, ...

Búsqueda de Empleo

- Iniciativas de búsqueda de empleo:
 - Análisis personal
 - Canales informativos y de búsqueda de empleo
 - Técnicas de búsqueda: curriculum vitae, entrevistas
- El marco institucional del empleo y la formación:
 - Asociaciones empresariales y sindicales en el sector
 - Asociacionismo comercial
 - Cámaras de comercio

Marco Jurídico Laboral

- El marco de las relaciones laborales: estatuto de los trabajadores, ordenanzas laborales, convenios colectivos
- Tipología de contratos
- La Seguridad Social: funciones, obligaciones, prestaciones.
- Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia
 - Seguridad Social

- Aspectos fiscales
- Requisitos contables y formalidades

La Empresa como Unidad Económica de Producción

- A partir de una relación de empresas convenientemente caracterizadas:
 - Clasificarlas en función de su actividad
 - Clasificarlas en función de su forma jurídica
- A partir de una relación detallada de requisitos fundacionales y estatutarios de
- distintas sociedades:
 - Elegir los aplicables a las S.A.
 - Elegir los aplicables a las S.R.L.

La Actividad Administrativa y de Oficina

- Para distintas situaciones de oficinas convenientemente caracterizadas en las que
- se detalla un conjunto de actividades y tareas:
 - Seleccionar y describir las actividades de organización-gestión
 - Seleccionar y describir las actividades de información-comunicación
- La Empresa y las Ocupaciones de la Familia Profesional
- A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
 - Diseñar el organigrama de la empresa
 - Situar su ocupación en el organigrama
 - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación
 - Desarrollar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
- A partir de la caracterización de dos oficinas correspondientes a dos tamaños de empresa diferenciados, desarrollar para la ocupación objeto del curso las particularidades que le afectan en función del tamaño empresarial.
- A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
 - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
 - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones para una oferta formativa amplia y diversa:
 - Seleccionar los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional A partir de varias ofertas de empleo:
 - Elaborar un curriculum vitae adaptado a cada una de ellas
 - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo
 - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios
 - Complimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo

Aspectos Operativos del Marco Jurídico Laboral

- A partir de la relación de las fuentes básicas del ordenamiento jurídico-laboral, clasificarlas en orden descendente.
- A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.
- Para un contrato determinado:
 - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
 - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia

Módulo 2.- TECNICAS ADMINISTRATIVAS DE OFICINA

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Efectuar el tratamiento documental relativo a los procedimientos administrativos propios a la actividad empresarial.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1. Reconocer y diferenciar los flujos de información documental que genera la actividad empresarial.	2.1.1. Describir de forma general la estructura funcional/departamental de una empresa y sus posibles variantes en función del tamaño y el sector de actividad. 2.1.2. Identificar con precisión los flujos de comunicación internos y externos, y los circuitos documentales que genera la actividad empresarial. 2.1.3. En un caso convenientemente caracterizado: <ul style="list-style-type: none">▪ representar mediante un organigrama funcional, la organización de la empresa▪ identificar los circuitos documentales más significativos de sus relaciones funcionales
2.2. Identificar y efectuar el tratamiento administrativo de los impresos y documentos generados por la actividad empresarial.	2.2.1. Reconocer los formatos de los impresos y documentos generales y mercantiles utilizados en la gestión empresarial. 2.2.2. Explicar correctamente el significado y tratamiento administrativo-contable de: <ul style="list-style-type: none">▪ los documentos relativos a la gestión de personal▪ los documentos relativos a la gestión fiscal▪ los documentos relativos al proceso productivo-comercial de la empresa 2.2.3. Enumerar los libros de registro más habituales en las diferentes áreas de la empresa y describir básicamente la función registral de los mismos. 2.2.4. En un caso práctico convenientemente caracterizado, cumplimentar: <ul style="list-style-type: none">▪ documentos de pago: cheques y letras de cambio▪ documentos comerciales: pedidos, albaranes y facturas▪ documentos laborales: contratos y apuntes en el libro de matrícula

Contenidos teórico-prácticos.

La Empresa y los Flujos de Información

- La empresa y la actividad:
 - Fases y ciclo de la actividad
- Estructura y organización interna
 - Organigramas
 - Departamentos
 - Relaciones externas
 - Relaciones interdepartamentales
 - Relaciones intradepartamentales
- Circuitos documentales.
- Los impresos y documentos:
 - Concepto y características
 - Contenido y clases de impresos y documentos
 - Normalización de impresos y documentos: normas UNE y abreviaturas más frecuentes
- Documentos relacionados con la compraventa:
 - El pedido: ficha producto, ficha proveedor, otros
 - Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción
 - Facturación proveedores
 - Notas de abono
 - Notas de gastos
- Documentos relacionados con la tesorería:
 - Cheque y cheque bancario
 - El recibo
 - La letra de cambio:
 - elementos personales
 - requisitos formales
 - el protesto
- Documentos relacionados con la administración de personal:
 - Contrato de trabajo y sus formas
 - Afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social: altas, bajas y modificaciones
 - Libro de matrícula de personal y libro de visitas
 - Recibos de salarios
 - Documentos de cotización a la Seguridad Social
- Libros de registro:
 - Clases, formalización, llevanza y conservación de los libros
 - Libros contables: obligatorios y auxiliaresLibros de actas y de registro de socios para sociedades mercantiles
- Ante un caso convenientemente caracterizado:
 - Elaborar el organigrama funcional
 - Describir los distintos departamentos y sus funciones
 - Clasificar los principales documentos generados por cada uno de ellos
- Según las directrices recibidas:
 - Confeccionar pedido, albarán y factura sin gastos
 - Confeccionar pedido, albarán y factura con gastos
 - Confeccionar facturas con los distintos tipos de IVA
 - Confeccionar notas de abono

- Según las directrices recibidas:
 - Cumplimentar distintos tipos de cheques
 - Cumplimentar recibos
 - Cumplimentar letras de cambio:
 - efectos sin gastos o con gastos
 - efectos aceptados
 - efectos avalados
 - endoso de efectos
- Ante un supuesto de contratación convenientemente caracterizado:
 - Confeccionar el contrato de trabajo
 - Cumplimentar la comunicación de alta a la Seguridad Social
 - Realizar los apuntes correspondientes en el libro de matrícula del personal
- Partiendo de movimientos contables convenientemente definidos:
 - Seleccionar los libros que intervienen en el registro
 - Realizar, en cada uno de ellos, los apuntes correspondientes

Módulo 3.- TECNICAS DE SECRETARIADO

(Asociado a la UC: "Realizar labores de organización operativa de la actividad e instalaciones del servicio").

Objetivo General del Módulo: Organizar y desarrollar las tareas administrativas de apoyo a la función técnico-directiva.

Duración: 150 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
3.1. Establecer el marco organizativo y de trabajo en el que se desarrolla la actividad.	3.1.1. Identificar las características de trabajo de secretariado en una oficina concreta, diferenciando adecuadamente las tareas de recogida, registro, elaboración, comunicación y almacenamiento de la información. 3.1.2. Diferenciar entre sistemas centralizados y descentralizados de organización de oficinas, destacando las ventajas e inconvenientes de cada sistema. 3.1.3. Ubicar adecuadamente la posición del Secretario/a en el organigrama de la empresa.
3.2. Desarrollar convenientemente las relaciones derivadas de la propia actividad.	3.2.1. Distinguir las peculiaridades de la relación Secretario/a-Varios Jefes, diferenciando actitudes en cuanto a posición, prioridades, métodos y personalidades. 3.2.2. Interpretar la importancia de las relaciones Secretario/a-Jefe para el correcto desarrollo de sus funciones en las distintas situaciones y áreas de responsabilidad. 3.2.3. Seleccionar y aplicar las correctas pautas a seguir en las relaciones con el resto del personal de la empresa y/u oficina y el exterior de la misma, para ajustar la imagen ofrecida a la requerida por la empresa.
3.3. Organizar el trabajo de oficina, utilizando adecuadamente las fuentes de información a su servicio.	3.3.1. Fijar las prioridades y pautas de trabajo, distribuyendo correctamente las tareas y tiempos. 3.3.2. Establecer los mecanismos de control periódico de la agenda de trabajo que aseguren la realización de las actividades programadas. 3.3.3. Clasificar correctamente las diversas tareas según objetivos fijados a corto, medio y largo plazo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.4. Organizar el desarrollo de actos, reuniones y viajes.</p>	<p>3.4.1. Clasificar adecuadamente los distintos actos y reuniones según el nivel de formalidad de los mismos.</p> <p>3.4.2. Diferenciar y gestionar adecuadamente las siguientes fases de un acto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ preparación ▪ localización de salas ▪ documentación a utilizar ▪ convocatoria ▪ lista de control ▪ atención y supervisión del desarrollo del acto <p>3.4.3. Seleccionar y utilizar adecuadamente las distintas fuentes auxiliares de información, tanto públicas como privadas, su localización y contenidos.</p> <p>3.4.4. Diferenciar y llevar a cabo en la forma y plazos pertinentes, la siguiente secuencia de actuaciones en la elaboración de un acta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ redacción de un primer borrador ▪ confirmación de la redacción definitiva ▪ edición del acta <p>3.4.5. Establecer de forma correcta las siguientes variables de un plan de viaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ horarios ▪ medios de transporte ▪ localización ▪ citas ▪ reservas ▪ contactos a realizar

Contenidos teórico-prácticos.

La Oficina: su Organización, Funciones y Desarrollo

- La imagen de la oficina.
- La acción administrativa:
 - Recogida de la información
 - Registro de la información
 - Elaboración de la información
 - Comunicación de la información
 - Almacenamiento de la información
- Técnicas de descentralización o centralismo.
- La oficina electrónica.
- Distribución jerárquica en la oficina.
- Coordinación entre oficinas y departamentos.

- Secreto profesional.
 - Material de oficina:
 - Control del material de oficina
- Aspectos Relacionales de la Ocupación
- Relaciones internas-externas:
 - Situaciones problemáticas
 - Relaciones secretaria-personal
 - Relaciones secretaria-jefe
 - Relaciones de la secretaria con sus compañeros
 - Trabajar para más de un jefe.
 - El trabajo en equipo.
 - La secretaria y el exterior de la empresa.
- Organización de Trabajo. Planificación
- Fijación de prioridades.
 - Pautas de trabajo.
 - Distribución de tareas y tiempos:
 - Horarios flexibles
 - Fiestas y ausencias del trabajo
 - Organización de la agenda de trabajo:
 - La agenda del jefe
 - La agenda de la secretaria
 - Agenda electrónica
 - Utilización de listas de planificación.
 - Planificación de acciones:
 - Trabajos diarios
 - Tareas importantes
 - Control y ordenación del tiempo.
- Fuentes de Información y su Localización
- Selección, señalización y resumen:
 - Índices y métodos
 - Libros básicos de consulta.
 - Publicación y fuentes de información oficiales:
 - Bibliotecas
 - Bases de datos
 - Servicios públicos de información: ventanillas
 - Agencias, despachos y otras organizaciones.
 - Núcleos de información.
- Organización de Actos: Juntas, Reuniones y Conferencias
- Objetivos.
 - Tipos de actos.
 - Preparación.
 - Documentación:
 - Convocatoria
 - Orden del día
 - Agenda
 - Lista de control.
 - El día de la reunión.
 - Papel de la secretaria en la reuniones.
 - Terminología habitual.

- Elaboración y edición de actas.
- Tareas de la secretaria después de la reunión.
- Organización de conferencias y/o congresos.
- Preparativos:
 - Entrevista inicial con el superior jerárquico
 - Reserva de locales y alojamientos
- Tareas de la secretaria después de la conferencia y/o congreso.

Organización de los Viajes

- Planificar el viaje.
- Organizar el itinerario.
- Puntos y contactos importantes.
- Reservas:
 - Elegir el mejor modo de viajar
 - Reservar alojamientos
- Documentos necesarios.
- Pagos, dinero de caja.
- Preparar el resto de información y documentación.
- Comprobaciones finales antes de la partida.
- En ausencia de tu jefe.
- Los viajes de la secretaria.

Operaciones Administrativas

- Departamento de contabilidad.
- Control de caja.
- Pagos y salarios.
- Actividades relacionadas con los bancos.
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que recoja los datos identificativos de las personas que trabajan en una oficina y las funciones de su competencia:
 - Elaborar el diagrama de organización centralizada
 - Elaborar el diagrama de organización descentralizada
 - Diseñar los respectivos organigramas jerárquicos
- A partir de la simulación de diversos perfiles, tanto personales como profesionales, de varios directivos:
 - Seleccionar las pautas de comportamiento y relación con cada uno de ellos en el supuesto de jefe único
 - Seleccionar las pautas de comportamiento y relación con todos ellos en el supuesto de dependencia plural
- Ante un supuesto que recoja diversas actividades a realizar, identificando las características de cada uno y las fechas y horarios previstos para su ejecución:
 - Recoger la información
 - Definir prioridades
 - Desarrollar el calendario provisional de actividades y presentarlo para su aprobación y/o modificación
 - Elaborar la agenda de trabajo para un periodo determinado:
 - fijando horas
 - concertando citas y lugares de contacto
 - convocando reuniones
 - confirmando, modificando o anulando contactos y reuniones previamente establecidas
 - verificando diariamente con el directivo/s la agenda prevista
- Ante un enunciado que recoja solicitudes de informaciones diversas:
 - Elegir la fuente de información más cercana y efectiva

- En caso de dificultad en la obtención de las informaciones solicitadas, seleccionar otras fuentes susceptibles de facilitar las informaciones requeridas
- Ante un caso que simule la realización de uno o varios actos con participación de personal de la empresa y ajeno a ella, identificando el objetivo de cada uno de ellos:
 - Elaborar el orden del día
 - Preparar la documentación a utilizar en el desarrollo de la reunión
 - Convocar a los asistentes
 - Localizar y adecuar la sala de reuniones
 - Controlar los asistentes al acto
 - Cumplimentar el acta o documento resumen del evento
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que simule la necesidad de efectuar un desplazamiento por motivos laborales:
 - Ordenar la información recibida
 - Recopilar horarios y formas de desplazamiento potenciales
 - Determinar con el viajero las condiciones definitivas
 - Efectuar reservas
 - Preparar documentaciones
 - Concertar citas y reuniones en el lugar de destino
- Ante un supuesto que recoja diferentes movimientos financieros de efectivo en caja:
 - Realizar las correspondientes anotaciones en el libro registro
 - Conciliar el efectivo existente con el saldo reflejado en el libro de caja

Módulo 4.- TECNICAS DE COMUNICACION ESCRITA

(Asociado a la UC: "Efectuar labores de tratamiento y proceso de la información escrita").

Objetivo General del Módulo: Desarrollar los procesos de formalización documental y transmisión interna y externa de la comunicación escrita.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1. Aplicar las técnicas de comunicación escrita, tanto interna como externa.	4.1.1. Diferenciar inequívocamente documentos escritos internos y externos a la empresa. 4.1.2. Enumerar los tipos de correspondencia comercial y describir adecuadamente sus diferencias. 4.1.3. Ante un caso concreto de comunicación comercial, determinar inequívocamente el tipo de correspondencia a elaborar. 4.1.4. Seleccionar distintos tipos de redacción en función del objetivo y destinatario del mensaje. 4.1.5. Desarrollar la estructura del cuerpo de un escrito, respetando las normas básicas de redacción. 4.1.6. Preparar un primer borrador de redacción de un escrito, observando el correcto cumplimiento de las normas de ortografía y sintaxis, y ajustando tratamientos, abreviaturas y referencias utilizadas. 4.1.7. Ante un borrador concreto, establecer adecuadamente las correcciones y/o cambios que le otorguen carácter de definitivo.
4.2. Desarrollar los aspectos relativos a la transmisión/envío de la comunicación escrita.	4.2.1. Reconocer y diferenciar los tipos de servicio postal que oferta correos. 4.2.2. Seleccionar adecuadamente la fórmula de servicio/transmisión de la comunicación escrita, en función del tipo de escrito, destino, urgencia y hábitos de la empresa. 4.2.3. Complimentar adecuadamente los sobres de envíos postales, incluyendo la información necesaria y ubicándola en el lugar apropiado del sobre. 4.2.4. Enumerar los distintos capítulos a contemplar en la carátula del fax y complimentarlos adecuadamente.

Contenidos teórico-prácticos.

La Comunicación Escrita

- Principios básicos de la comunicación escrita:
 - Finalidad
 - Pertinencia
 - Definición del objetivo
 - Los lectores
- La estructura de las comunicaciones escritas:
 - Concepto de estructura
 - Tipos de estructuras
 - La planificación de la estructura:
 - epígrafes buenos y malos
 - numeración
- Elaboración de la correspondencia:
 - Redacción inicial
 - Las principales abreviaturas comerciales
 - Elaboración del primer borrador
 - Corrección
 - Confección del documento definitivo
- Correspondencia oficial y su tratamiento: principios generales de redacción
 - La instancia
 - El oficio
 - El certificado
 - Otros
- Correspondencia comercial y su tratamiento: principios generales de redacción
 - Cartas de pedido
 - Cartas relacionadas con el departamento de contabilidad y finanzas
 - Cartas de reclamaciones
 - Cartas de oferta de productos y/o servicios
 - Circulares
 - Comunicaciones urgentes
 - Nota interior
 - Informes
 - Invitaciones
 - Saludas
 - Notas de prensa
 - Otros
- Aspectos operativos de la comunicación escrita
 - Entrada de correspondencia:
 - tratamiento
 - registro
 - distribución
 - Salida de correspondencia:
 - registro
 - plegado y ensobrado
 - franqueo y expedición

- Servicios postales: prestaciones y funcionamiento
 - correos
 - telégrafos
 - servicios privados de mensajería
- Fax
- Télex
- Ante distintos mensajes propios de correspondencia comercial escrita:
 - Elaborar un primer borrador
 - Utilizar las correspondientes abreviaturas
 - Discutir la pertinencia y corrección de su estructura
 - Elaborar el documento definitivo
 - Cumplimentar el sobre de envío
 - Señalar el tipo/s de servicio postal más adaptados a la comunicación
- Ante un supuesto que recoja la redacción y elaboración de distintas documentaciones escritas:
 - Desarrollar su estructura
 - Redactar su contenido
 - Valorar el resultado previo de la comunicación
 - Efectuar correcciones
 - Elaborar el documento definitivo
 - Cumplimentar el sobre de envío
 - Señalar el tipo/s de servicio postal más adaptados a la comunicación
- Ante una comunicación por fax:
 - Formalizar/diseñar la carátula
 - Requerir las informaciones necesarias
 - Cumplimentar la carátula del fax

Módulo 5.- TECNICAS DE ARCHIVO

(Asociado a la UC: "Organizar, mantener y controlar el archivo").

Objetivo General del Módulo: Organizar, utilizar y mantener un sistema de archivo documental adecuado a las necesidades de la empresa.

Duración: 80 horas

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>5.1. Identificar las funciones y utilidades del archivo y el acceso a la información.</p>	<p>5.1.1. Distinguir y relacionar los conceptos de archivo y documento.</p> <p>5.1.2. Identificar los sistemas archivísticos públicos, localizando su ubicación y acceso.</p> <p>5.1.3. Reconocer e ilustrar convenientemente la importancia del archivo en el desarrollo de la actividad empresarial.</p>
<p>5.2. Establecer un sistema de organización del archivo adaptado a las necesidades concretas de la oficina.</p>	<p>5.2.1. Enumerar y definir los sistemas de clasificación y ordenación de documentos.</p> <p>5.2.2. Explicar básicamente las características de los materiales y elementos auxiliares de archivo comúnmente más utilizados.</p> <p>5.2.3. Definir y explicar las siguientes fases de la organización de un sistema de archivo documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información sobre la entidad y documentos ▪ Estudio de sus características ▪ Diseño del sistema <p>5.2.4. Definir el concepto de archivo intermedio.</p> <p>5.2.5. Distinguir adecuadamente los conceptos de archivo directo e indirecto.</p> <p>5.2.6. En un caso convenientemente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el volumen y tipo de información a archivar ▪ Diferenciar las restricciones operativas y las características de la información a tratar, determinando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ la naturaleza de la información ▪ la frecuencia de uso y consulta ▪ la confidencialidad requerida ▪ la seguridad aplicable ▪ Seleccionar los sistemas de clasificación y/o ordenación de documentos a aplicar

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seleccionar los elementos materiales necesarios para el correcto funcionamiento del archivo.
<p>5.3. Desarrollar la utilización y mantenimiento del archivo de la empresa/oficina.</p>	<p>5.3.1. Ante diferentes tipos de informaciones y documentos, tanto internos como externos, proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.</p> <p>5.3.2. Gestionar eficazmente los procesos de consulta y/o búsqueda planteados.</p> <p>5.3.3. Preservar adecuadamente los documentos, aplicando con corrección las normas básicas de confidencialidad y seguridad.</p> <p>5.3.4. Aplicar convenientemente, los métodos de conservación, limpieza, reproducción y eliminación de documentos.</p> <p>5.3.5. Mantener convenientemente actualizado el registro de entrada de documentos en el archivo, confeccionando las fichas correspondientes.</p> <p>5.3.6. Controlar convenientemente la salida de documentos archivados, anotando en la ficha correspondiente su usuario y/o destino.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

El Archivo. Sistemas Archivísticos

- Concepto de archivo
 - Definición
 - Funciones
 - Etapas
- Concepto de documento
 - Definición
 - Caracteres
 - Valores
- Los sistemas archivísticos:
 - Organismos internacionales
 - El sistema archivístico español:
 - sistema estatal
 - sistema de las comunidades autónomas
 - Los sistemas de otros países
 - El sistema de la Unión Europea

El Archivo

- El archivo de oficina.
- El expediente administrativo.

- La organización del sistema de archivo:
 - Información sobre la entidad
 - Información sobre los documentos
 - Análisis
 - Diseño
- El archivo intermedio:
 - Funciones
 - Selección y valoración
- El archivo directo e indirecto:
 - Funciones
 - Organización
- El ingreso de documentos:
 - Los ingresos ordinarios
 - La relación de entrega
 - Los ingresos extraordinarios
- El expurgo de documentos:
 - Concepto
 - Valoración
 - Selección
 - Eliminación

Clasificación, Ordenación e Instalación del Archivo

- Sistemas de clasificación y ordenación de documentos:
 - Clasificación alfabética
 - Clasificación cronológica
 - Clasificación geográfica
 - Clasificación por materias y asuntos
 - Clasificación numérica
 - Clasificación mixta
 - Clasificación decimal universal
- Material y sistemas de archivo:
 - Expedientes
 - Tipos de carpetas
 - Uso de colores
 - Mobiliario y ficheros
 - Archivo mediante microfilme
 - Archivos informáticos
 - Instalaciones y medidas de seguridad
- Ante un supuesto, convenientemente caracterizado, que contenga la información necesaria sobre las características de la actividad empresarial y los documentos que genera:
 - Seleccionar la información recibida
 - Diseñar el sistema de archivo
 - Elegir los materiales a utilizar
 - Desarrollar el sistema elegido
- Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos, procedera a su ordenación, clasificación y archivo según:
 - Materias y asuntos
 - Fechas de recepción y/o emisión
 - Su origen y/o destino

- Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos, proceder a la elaboración de la relación de entrega/fichas previa al archivo de los mismos, indicando:
 - Procedencia/departamento emisor
 - Fecha de recepción
 - Breve descripción del contenido
 - Su ubicación en el archivo

Módulo 6.- TECNICAS DE COMUNICACION ORAL y ATENCION AL PUBLICO

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Utilizar las técnicas de comunicación oral y telefónica, manejando los equipos y medios de telefonía y atendiendo debidamente a las visitas.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.1. Reconocer el proceso de comunicación en la empresa y las reglas básicas para una correcta y eficiente comunicación.	6.1.1. Enumerar los distintos elementos que configuran el proceso de comunicación, explicando la función de cada uno de ellos. 6.1.2. Describir básicamente el esquema de las comunicaciones unilaterales y bilaterales, enumerando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. 6.1.3. Definir adecuadamente los factores que determinan la correcta comunicación vertical y horizontal dentro de la empresa.
6.2. Aplicar las técnicas de expresión oral en situaciones cara a cara y de conversación telefónica.	6.2.1. Diferenciar y explicar básicamente las características de los diferentes tipos de comunicación oral que se generan en la empresa. 6.2.2. Ajustar adecuadamente el léxico utilizado al tipo de conversación, e interlocutores de la misma. 6.2.3. Ante diferentes situaciones de comunicación empresarial cara a cara, utilizar de forma pertinente y correcta expresiones del siguiente tipo: <ul style="list-style-type: none">▪ dubitativas▪ negativas▪ condicionales 6.2.4. Ajustar correctamente el tono, modulación, timbre y volumen de voz a las características de la conversación telefónica mantenida. 6.2.5. Aplicar correctamente fórmulas y expresiones telefónicas: <ul style="list-style-type: none">▪ de saludo/acogida▪ de disculpa▪ de sugerencia▪ de despedida

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>6.3. Utilizar adecuadamente los medios y equipos de comunicación más comunes en la actividad empresarial.</p>	<p>6.3.1. Describir someramente la normativa y manejo del medio telefónico, relacionando las acciones más comunes ejecutadas en su utilización.</p> <p>6.3.2. Reconocer los diversos accesorios y complementos del servicio telefónico, y desarrollar correctamente las funciones particulares de uso y manejo de cada uno de ellos.</p> <p>6.3.3. Seleccionar la adecuada ubicación de los distintos equipos de comunicación dentro del espacio físico disponible en el área de recepción.</p> <p>6.3.4. Manejar correctamente una centralita telefónica, desarrollando en profundidad cada una de sus prestaciones.</p> <p>6.3.5. Utilizar adecuadamente otros equipos de comunicación interna en la empresa ajenos al servicio telefónico..</p>
<p>6.4. Acoger, atender e informar al visitante.</p>	<p>6.4.1. Reconocer las peculiaridades del lenguaje corporal, distinguiendo con precisión las distintas expresiones de rostro y cuerpo.</p> <p>6.4.2. Ajustar adecuadamente la expresión del rostro y la actitud, postura y gesto corporal de las situaciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ acogida ▪ reclamación ▪ información <p>6.4.3. Ante diferentes tipos de informaciones y documentos, tanto internos como externos, proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.</p> <p>6.4.4. Recoger quejas, reclamaciones y/o sugerencias en actitud positiva y sin perder la compostura.</p> <p>6.4.5. Aplicar correctamente el proceso de registro de visitas.</p> <p>6.4.6. Seleccionar la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

El Proceso de Comunicación

- La comunicación y la sociedad. Formas de comunicación.
- Elementos del proceso de comunicación:
 - El emisor
 - El código
 - El mensaje
 - El canal
 - El receptor
- Perturbaciones y redundancias.
- La información comunicada y su medición.
- Clases de comunicación:
 - Unilateral
 - Bilateral
- Reglas de una buena comunicación.

La Expresión Oral

- Importancia de la expresión oral.
- Clasificación de las comunicaciones orales:
 - Por el número de participantes
 - Según pertenezcan o no a la empresa
 - Por la forma de realizarse
- La técnica en la expresión oral:
 - El vocabulario y su uso
 - Tipos de expresiones:
 - dubitativas
 - negativas
 - condicionales
 - de inseguridad
 - personales
 - palabras negras
 - Reglas y recomendaciones para la mejora del lenguaje:
 - activas
 - pasivas
- Elementos de la comunicación telefónica
 - La voz:
 - el tono
 - la modulación
 - el timbre
 - el volumen
 - la sonrisa telefónica
 - El vocabulario
 - Fórmulas y expresiones:
 - saludo
 - despedida
 - disculpa
 - sugerencia
 - otros

- El silencio: las pausas y su utilización
- El concepto de escuchar:
 - sentir
 - interpretar
 - evaluar
 - responder

Medios más Utilizados para las Comunicaciones Habladas

- El teléfono y su utilización:
 - Normativa general del servicio telefónico
 - Acciones previas a marcar
 - Acciones para marcar y establecer el contacto
 - Identificación de letras mediante palabras clave
- Las centralitas telefónicas y similares.
- Accesorios y complementos al teléfono.
- Intercomunicadores y otros aparatos para la comunicación hablada dentro de la empresa.

El Lenguaje Corporal

- La expresión del rostro:
 - La sonrisa
 - La mirada
 - La morfopsicología del rostro del interlocutor
- La expresión del cuerpo:
 - La actitud
 - La postura
 - Los gestos
 - La indumentaria

La Atención al Visitante

- Labor de relaciones públicas.
- Empatía e identificación.
- El entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- La acogida, formulación y gestión de incidencias
 - La escucha activa
 - Proceso de una conversación:
 - acogida
 - identificación
 - gestión
 - despedida
- Las quejas y las reclamaciones:
 - La acogida
 - La formulación y/o atención
 - La gestión
 - La solución y/o compromiso de acción
 - El seguimiento
- El control de las visitas y su registro.
- Ante un caso de simulación de solicitud de transmisión oral de determinadas informaciones:
 - Ejecutar una primera transmisión
 - Corregir errores, aportando soluciones
 - Efectuar la transmisión definitiva

- Disponiendo del apoyo material necesario, proceder a la simulación de diversos casos prácticos de comunicación telefónica, analizando las deficiencias detectadas y estableciendo las oportunas correcciones.
- Disponiendo del apoyo de material necesario y ante un mensaje genérico y no formalizado, efectuar simulaciones de transmisiones de mensajes a contestadores telefónicos.
- Utilizando el apoyo material adecuado, efectuar simulaciones de uso y manejo de la totalidad de las funciones de una centralita telefónica, detectando deficiencias y efectuando correcciones.
- Disponiendo del apoyo material necesario, proceder a la simulación de diversos casos de atención a visitas/público en general, aplicando las técnicas de expresión corporal en la acogida, detectando deficiencias y procediendo a su corrección.
- Llevar a cabo simulaciones de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias y su posterior transmisión oral o escrita a los departamentos afectados, detectando deficiencias y procediendo a su corrección.

Módulo 7.- MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Adquirir el adiestramiento necesario para el correcto uso del teclado de una máquina de escribir que posibilite su completa utilización y optimización en la velocidad y calidad de escritura.

Duración: 200 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1. Identificar la composición y estructura de la máquina de escribir.	7.1.1. Reconocer la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre el equipo manual, eléctrico y electrónico. 7.1.2. Precisar correctamente las siguientes funciones de puesta en marcha de la máquina de escribir: <ul style="list-style-type: none">▪ introducción del papel▪ alineación del papel
7.2. Reconocer y utilizar los componentes del teclado de la máquina de escribir.	7.2.1. Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos. 7.2.2. Identificar la configuración del teclado ciego y usarlo con precisión. 7.2.3. Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: <ul style="list-style-type: none">▪ mayúsculas▪ signos ortográficos▪ signos interrogativos y admirativos▪ signos numéricos▪ otros 7.2.4. Usar adecuadamente: <ul style="list-style-type: none">▪ espacios▪ márgenes▪ títulos▪ tabuladores▪ otros 7.2.5. Reconocer otras funciones auxiliares propias de máquinas eléctricas y electrónicas.
7.3. Optimizar el manejo del teclado de una máquina de escribir en términos de velocidad y calidad mecanográfica.	7.3.1. Ante un supuesto práctico de copia de diversos ejercicios de método: <ul style="list-style-type: none">▪ utilizar adecuadamente la línea dominante, la línea inferior y la línea superior▪ utilizar adecuadamente las tres líneas de caracteres principales del teclado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>7.3.2. Ante un supuesto práctico de copia a diferentes velocidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizar adecuadamente tabuladores y diferentes márgenes ▪ desarrollar una destreza suficiente para alcanzar las 225-250 p.p.m. con un nivel de errores igual o inferior al 10%. <p>7.3.3. Ante un supuesto práctico de dictados a diferentes velocidades, adquirir la velocidad suficiente para alcanzar las 275-300 p.p.m. con un nivel de error del 10%.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

- Postura corporal ante la máquina de escribir:
 - Prevención de vicios posturales y tensiones
- Teoría y técnica mecanográfica
 - La máquina de escribir:
 - manual
 - eléctrica
 - electrónica
 - Funcionamiento de la máquina de escribir
 - Composición y estructura de la máquina de escribir:
 - puesta en marcha
 - introducción del papel
 - alineación del papel
- El teclado y su estructura
 - Composición del teclado
 - el método del teclado ciego
 - Colocación de los dedos. Fila dominante
 - Filas superior, inferior y dominante
- Teclas auxiliares
 - Utilización de mayúsculas
 - Signos de puntuación
 - El acento
 - Signos interrogativos y admirativos
 - Signos numéricos
 - Otros
- Instrucciones sobre utilización de márgenes y tabuladores:
 - Localización
 - Borrado
 - Fijación
 - Normas generalmente aceptadas
- A partir de un texto convenientemente caracterizado:
 - Ejercitar el uso y manejo de la línea dominante

- Ejercitar el uso y manejo de la línea superior
- Ejercitar el uso y manejo de la línea inferior
- Confeccionar textos utilizando las tres líneas
- A partir de un supuesto caracterizado:
 - Ejercitar la utilización de diferentes márgenes y tabuladores
 - Utilizar las teclas auxiliares: numéricas, ortográficas, otras
- A partir de diferentes supuestos, progresivamente cronometrados, ejercitar el adiestramiento en el manejo del teclado a fin de mejorar la velocidad y calidad en el registro de caracteres.
- A partir de diferentes supuestos, ejercitar la utilización de calco o autocalco en impresos.

Módulo 8.- INFORMATICA BASICA

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Desarrollar, a nivel de usuario, el funcionamiento general de un ordenador y las funciones de sus distintos componentes y periféricos, ejecutando sobre el sistema operativo las instrucciones básicas.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
8.1. Identificar y diferenciar los componentes físicos y lógicos de un sistema informático, y sus principales características.	8.1.1. Describir básicamente el concepto y función general de un ordenador. 8.1.2. Identificar y caracterizar someramente los siguientes elementos del ordenador: <ul style="list-style-type: none">▪ Unidad de Entrada (Input)▪ Almacén de información▪ Unidad Central Procesos▪ Unidad de Salida (Output) 8.1.3. Definir los conceptos y elementos de Hardware y Software de un sistema informático y describir la relación que mantienen. 8.1.4. Distinguir las clases de memoria principal de un sistema informático. 8.1.5. Definir y caracterizar básicamente los siguientes tipos o modalidades de ordenadores en la informatización de una empresa: <ul style="list-style-type: none">▪ ordenadores▪ ordenadores personales▪ redes 8.1.6. Reconocer terminológicamente los criterios de medida de la memoria de un ordenador. 8.1.7. Identificar y definir básicamente las funciones y características principales de los siguientes periféricos: <ul style="list-style-type: none">▪ periféricos de entrada▪ periféricos de almacenamiento▪ periféricos de salida 8.1.8. Identificar y describir de forma básica las siguientes características de los diferentes soportes físicos de almacenamiento de la información: <ul style="list-style-type: none">▪ tamaño físico▪ capacidad de almacenamiento▪ tiempo o velocidad de acceso

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>8.2. Diferenciar las formulaciones más habituales del software de base, y utilizarlas a nivel sencillo.</p>	<p>8.2.1. Diferenciar los conceptos de Software de base y Software de aplicación.</p> <p>8.2.2. Explicar de forma básica el concepto de Sistema Operativo, presentando las características de funcionamiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ MS DOS ▪ WINDOWS <p>8.2.3. Ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones bajo el sistema DOS -tradicional y bajo Windows-:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ conexión/desconexión del sistema y/o periféricos ▪ utilización de periféricos ▪ ubicación en un directorio ▪ creación/borrado de directorios ▪ creación/borrado de ficheros <p>8.2.4. En un supuesto convenientemente caracterizado, ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones sobre un sistema en red:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ acceso ▪ compartir directorios ▪ enviar mensajes a otro usuario ▪ compartir una impresora

Contenidos teórico-prácticos.

Introducción

- Historia y evolución del ordenador
- El ordenador en la empresa
- Del gran ordenador al ordenador personal

Hardware

- El ordenador
 - Definición
 - Funciones
 - Partes básicas
 - Tipos
- Unidad Central de Proceso
- Memoria Principal
 - Concepto de memoria principal
 - Clases de memoria principal
 - Memoria RAM
 - Memoria ROM
 - Medidas de memoria
- Periféricos
 - Concepto

- Clases de periféricos
 - Periféricos de entrada y salida: Teclado; Pantalla; Impresora; Plotter
 - Periféricos de almacenamiento: Disco Flexible; Disco Duro; Cinta Magnética
 - Representación de datos:
 - Bit, Byte
 - Sistemas de codificación: código binario
- Software
- Concepto
 - Elementos y Partes del Software
 - El Sistema Operativo
 - Concepto
 - Funciones
 - Clasificación y estudio de Sistemas Operativos:
 - MS DOS
 - WINDOWS
 - Utilización y explotación de un sistema monousuario
 - Utilidades, Funciones y Comandos
 - Conexión y puesta en marcha
 - Utilización
 - Utilización y explotación de un sistema en red
 - Introducción a las redes de área local:
 - concepto y ventajas de las redes locales
 - términos habituales en las redes locales
 - elementos básicos de las redes locales
 - descripción de un modelo de red
 - Funcionamiento de una red local:
 - sistema operativo
 - compartición de datos y bloqueos de ficheros y registros
 - asignación de recursos
 - la tarjeta de interface de red
 - Topología de las redes de área local:
 - factores determinantes en la elección de topología
 - tipos de topología: en bus, en anillo y en estrella
 - Arquitectura de las redes locales
 - Conceptos básicos de gestión y configuración de una red
 - Sistemas de red más extendidos y autopistas de la información
 - Aplicaciones informáticas
 - Descripción general
 - Utilidades
 - Concepto de menú
 - A partir de la visualización de un sistema completo informático:
 - Conectar el sistema
 - Conectar los distintos periféricos
 - Visualizar los directorios y ficheros existentes
 - Realizar en un Sistema Operativo MSDOS -tradicional y bajo Windows ejercicios de las siguientes operaciones:
 - Posicionarse en un directorio
 - Crear un directorio

- Crear un subdirectorio
- Borrar un directorio
- Formatear un diskette
- Copiar un fichero del disco duro a un diskette
- Copiar un fichero de un diskette a un disco duro
- Renombrar un fichero
- Borrar un fichero
- Copiar del disco duro a un diskette todos los ficheros que cumplen una determinada condición
- Copiar de un diskette al disco duro todos los ficheros
- Borrar todos los ficheros de un directorio que cumplen una determinada condición
- Realizar en un Sistema en red ejercicios de las siguientes operaciones:
 - Acceso del usuario a la red
 - Reconocimiento de los derechos de usuario
 - Operaciones generales:
 - compartir impresoras
 - compartir directorios
 - mensajes entre usuarios
 - correo electrónico

Módulo 9.- OFIMÁTICA BÁSICA

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Utilizar la totalidad de los equipos de comunicación y reproducción, así como las aplicaciones ofimáticas a nivel básico.

Duración: 120 horas

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
9.1. Utilizar los equipos de comunicación, reproducción.	<p>9.1.1. Identificar inequívocamente los distintos métodos de telecomunicación escrita habituales en la oficina.</p> <p>9.1.2. Diferenciar de forma precisa las características y funciones básicas de los mismos.</p> <p>9.1.3. Desarrollar con soltura la operativa básica de transmisiones de mensajes por telex, fax, modem y correo electrónico.</p> <p>9.1.4. Verificar adecuadamente el correcto estado de conexiones a la red y/o la existencia suficiente de materiales fungibles auxiliares para su funcionamiento.</p> <p>9.1.5. En el caso de las comunicaciones por fax:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ enumerar y describir someramente las siguientes funciones complementarias: memoria, mensajes fijos, ajuste de fecha y hora, y repetición automática de llamada▪ proceder con precisión a la sustitución del cartucho de papel <p>9.1.6. Identificar inequívocamente los distintos métodos de reproducción de mensajes escritos habituales en la oficina.</p> <p>9.1.7. Diferenciar de forma precisa las características y funciones básicas de los siguientes métodos de reproducción de información escrita:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ reprografía▪ multcopista▪ fotocopidora <p>9.1.8. En un supuesto de utilización de fotocopidora, realizar con soltura y precisión las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ reproducción unitaria de formatos de papel A3 y A4▪ reproducción múltiple de formatos de papel A3 y A4

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reducciones y ampliaciones ▪ verificación y cambio de los materiales fungibles necesarios para su correcto funcionamiento
<p>9.2. Utilizar con soltura y velocidad suficiente los teclados de los equipos informáticos.</p>	<p>9.2.1. Identificar la composición del teclado de ordenador y la estructura de sus diferentes filas.</p> <p>9.2.2. Diferenciar la posición y utilización dactilográfica de las siguientes teclas auxiliares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ numeración y signos aritméticos ▪ Tabulación ▪ signos ortográficos y de puntuación ▪ teclas de función y sus aplicaciones <p>9.2.3. Utilizar el conjunto del teclado con destreza, en términos de velocidad y calidad mecanográfica.</p>
<p>9.3. Utilizar las aplicaciones básicas de un Procesador de Textos.</p>	<p>9.3.1. Identificar y diferenciar las principales utilidades de las aplicaciones de los Procesadores de Textos.</p> <p>9.3.2. Utilizar de forma ágil los procedimientos y/o funciones elementales para el uso de las siguientes aplicaciones básicas del Procesador de Textos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ edición de textos ▪ Introducción de textos ▪ Grabación de textos ▪ Tratamiento de textos ▪ Modificación de textos ▪ Recuperación de textos ▪ gestión de archivos ▪ impresión de textos <p>9.3.3. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información procesada y almacenada.</p>
<p>9.4. Usar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el almacenamiento de datos.</p>	<p>9.4.1. Definir una Base de Datos e identificar y diferenciar sus aplicaciones posibles.</p> <p>9.4.2. Identificar y aplicar adecuadamente los siguientes procesos de generación y gestión de una base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ creación de un fichero de base de datos ▪ organización de la estructura de una base de datos

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ introducción de registros en un fichero de base de datos a través de las pantallas de entrada ▪ modificación del contenido de un fichero de base de datos: altas y bajas de registros, nuevos campos de información, u otros ▪ borrado del fichero de base de datos <p>9.4.3. Utilizar con fluidez los procedimientos e instrucciones definidos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ editar información en pantalla ▪ visualizar el directorio de ficheros de base de datos ▪ listar datos en impresora <p>9.4.4. Utilizar con fluidez los siguientes procedimientos y operaciones de organización de ficheros por medio de su ordenación e indexación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ordenación de registros de datos en un fichero de base de datos ▪ indexación de un fichero de base de datos por los campos de datos ▪ búsqueda de datos en un fichero de datos ▪ totalizado, conteo y resumen de datos <p>9.4.5. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información almacenada.</p>
<p>9.5. Usar las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el tratamiento de datos en hoja de cálculo.</p>	<p>9.5.1. Identificar y diferenciar las funciones y aplicaciones de la hoja de cálculo.</p> <p>9.5.2. A partir de un objetivo definido y, de unos datos e informaciones de partida, realizar con soltura las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ definir y construir un modelo ▪ introducir datos: alfabéticos, numéricos ▪ observar las consecuencias derivadas de cambios en datos del modelo <p>9.5.3. Seleccionar y aplicar con precisión los procedimientos a seguir en la realización de las siguientes operaciones sobre la hoja de cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ copiar y mover celdas ▪ inserción de filas, columnas, ▪ ocultar y visualizar columnas <p>9.5.4. En un supuesto de impresión, realizar con fluidez las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ delimitar la zona de impresión

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ resolver las especificaciones de impresión ▪ lanzar la impresión <p>9.5.5. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información tratada.</p>
<p>9.6. Aplicar las técnicas que permiten compartir información entre aplicaciones.</p>	<p>9.6.1. Interpretar los vínculos existentes entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesador de Textos ▪ Base de Datos ▪ Hoja de Cálculo <p>9.6.2. Seleccionar y aplicar correctamente los procedimientos e instrucciones para la importación y exportación de información entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesador de Textos ▪ Base de Datos ▪ Hoja de Cálculo <p>9.6.3. En un supuesto práctico de trabajo con tratamiento de texto, realizar con fluidez las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ importar información de la hoja de cálculo ▪ importar información de la base de datos

Contenidos teórico-prácticos.

Mecanización y Automatización de Oficinas

- Antecedentes y evolución histórica
- Telecomunicaciones
- Modems
- Correo electrónico
- Faxesimil o telefax
- Los equipos de reproducción y cálculo

Procesador de Textos

- Introducción
 - Descripción de un procesador de textos
 - Requisitos del sistema
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión
 - Descripción de la pantalla de la aplicación
- Edición de un Texto
 - Composición y descripción del teclado
 - Introducir texto
 - Grabar/Guardar un documento
 - Imprimir un documento
 - Abrir/Recuperar un documento

- Cómo obtener ayuda
- Particularidades del procesador de textos: área de trabajo y códigos de control
- Edición de Texto
 - Desplazarnos por el documento
 - Modos de escritura: Insertar/Sobreescribir
 - Trabajo con Bloques
 - Borrado de un texto
 - Restaurar un texto
 - Mover y copiar un texto
 - Deshacer errores
 - Buscar y Reemplazar
- Cómo modificar el formato de Texto
 - Negrita
 - Tipos de Subrayado
 - Centrado: entre márgenes, alrededor de un punto, de bloque, de página
 - Tipos de alineación
 - Sangrado de párrafos
 - Tamaño de fuente y cambio del tipo de letra
 - Miscelánea: opciones particulares que mejoran el documento tales como comentarios, numeración de páginas, estilos, etc.
- Gestión de Archivos
 - Combinación/Separación de archivos
 - Utilización de varios archivos simultáneamente
 - Trabajo con archivos (copiar, borrar, etc...)
 - Protección de un archivo: medios diversos
 - Administrar documentos con el comando "buscar archivo" o utilidad equivalente "sumario"
- Ortografía y Sinónimos
 - Autocorrección y autotexto
 - El diccionario, posibilidad de diversificar diccionarios
 - Revisión ortográfica
 - Recuento de palabras
 - Revisar un bloque, página, documento
 - Sinónimos
- Diseñar Formatos: De Carácter/Línea, Párrafo/Página
 - División de palabras: sistema de guiones, zona de división
 - Justificación de líneas
 - Interlineado
 - Numeración de líneas
 - Márgenes y sangrados
 - Tabulaciones: borrado, edición, creación, tipos
 - Centrar página verticalmente
 - Encabezados y pies: creación, edición y control, supresión
 - Numeración de páginas
- Imprimir un Texto
 - Presentación preliminar de documentos antes de imprimir
 - Funciones de impresora necesarias y menú de opciones
 - Impresión desde el menú de imprimir: opciones de impresión
 - papel de continuo

- número de copias
- número de páginas
- otras
- Control de impresión: imprimir, cancelar, controlar, expedir, mostrar, detener, seguir la impresión de un trabajo
 - por página
 - por documento
 - páginas múltiples, correlativas y alternas
 - número de copias
 - calidad de impresión
- Trabajar con Tablas
 - Creación de tablas
 - Formato de tablas
 - Operaciones básicas con tablas
 - Introducción de datos

Bases de Datos

- Introducción y Descripción del Gestor de Base de Datos
 - Qué es una base de datos
 - Requisitos del sistema
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión
 - Descripción de la pantalla de la aplicación
- Conceptos Fundamentales en un Gestor de Base de Datos
 - Base de datos relacionales. Tablas
 - Campos
 - Registros
 - Tipos de campos y su aplicación
 - Campo clave: concepto, utilidad y criterios para seleccionarlo
- Descripción de la Pantalla inicial del Programa
 - Entrada y salida del programa
 - Uso de teclado o ratón
 - Descripción de la ventana inicial: menús y submenús
- Diseño de una Base de Datos
 - Estudio previo de la información a introducir en la base de datos
 - Diseño de la base de datos:
 - campos a incluir, denominación y tamaño
 - tipo de datos de cada campo: numéricos, alfabéticos, lógicos ...
 - ahorro de memoria en el diseño
 - elección del campo clave
 - campos índice, criterios de elección
 - Creación de estructuras de base de datos en base al diseño
 - Grabar/guardar la base de datos
- Introducción de Datos y Almacenamiento
 - Introducción datos
 - Peculiaridades según tipo de campo (campos memo, imágenes ...)
 - Grabar/Guardar registros
- Visualización de los datos introducidos
 - Visualización de todos los registros completos o seleccionando campos
 - Movimiento por la base de datos y selección de registros

- Búsquedas según valor de campo
- Modificación de datos
- Visualización e impresión:
 - todos los registros
 - un registro concreto
 - seleccionando campos
- Impresión
 - Opciones de configuración de impresión
 - Presentación preliminar
 - Salida a impresora
- Mantenimiento de la Base de Datos
 - Introducir nuevos registros
 - Modificación de los datos ya introducidos
 - Modificación del diseño de la base de datos
 - Borrar/suprimir registros
 - Copiar, vaciar, borrar/suprimir bases de datos
 - Protección de las bases de datos creadas
- Ordenación de una Base de Datos
 - Creación de una base de datos ordenada a partir de otra
 - Criterio de ordenación:
 - selección de criterio
 - ordenación por uno o varios campos
 - ascendente y descendente
 - Problemática de las bases de datos ordenadas:
 - renovaciones periódicas
 - lentitud del proceso de ordenación
- Archivos Índice - Indexación
 - Introducción:
 - diferenciación y selección entre indagación y ordenación
 - Creación de índices
 - Mantenimiento del fichero de Índices:
 - actualizaciones al introducir nuevos registros en la base de datos
 - abrir/cerrar, modificar diseño, borrar y reconstruir Índices
 - búsqueda de datos con índices abiertos

Hojas de Cálculo

- Introducción
 - Descripción de una hoja de cálculo
 - Requisitos del sistema
 - Cómo comenzar y finalizar una sesión
 - Descripción de la pantalla de la aplicación
- Edición de una Hoja de Cálculo
 - Creación de una hoja simple
 - Mecanismos básicos:
 - introducción y edición de datos
 - desplazamiento del cursor
 - Grabar/Guardar la hoja
 - Abrir/Recuperar la hoja
 - Cómo obtener ayuda

- Particularidades de la hoja de calculo
 - Menús bajo el punto de vista funcional, cuadros de trabajo y mensajes
 - El menú de ayuda
 - Salir de la aplicación
 - Introducción y Edición de números y fórmulas
 - Contenido de las celdas: constantes, variables y fórmulas
 - Rango. Concepto
 - Funciones básicas: concepto y uso
 - Referencias absolutas, relativas y mixtas
 - Borrar/Suprimir información de un rango
 - Usando nombres de rango
 - Insertar y suprimir filas/columnas
 - Protección de la Hoja de Cálculo
 - Formato y Presentación de Datos
 - Formato de números
 - Alineación de texto y números
 - Fuentes. Tamaño
 - Bordes
 - Anchura de columnas y altura de filas
 - Opciones de visualización
 - Area de trabajo
 - Ventanas
 - Vistas
 - Gráficos
 - Selección de datos a representar en la hoja de cálculo
 - Tipos de gráficos
 - Crear un gráfico
 - Escala en los ejes
 - Leyenda y títulos
 - Formato del gráfico
 - Colocación de un gráfico dentro de un documento de hoja de cálculo
 - Presentación final
 - Impresión
 - Configuración del documento para la impresión:
 - seleccionar rango -área de impresión- y títulos
 - ampliación/reducción
 - Presentación preliminar
 - Diseño de página:
 - márgenes
 - orientación del papel
 - cabecera/pies
- Compartir Información entre Aplicaciones
- Procesador de Textos
 - Importar información de la hoja de cálculo
 - Importar información de la base de datos
 - Exportar información a la hoja de cálculo
 - Exportar información a la base de datos

- Hoja de Cálculo
 - Importar información del procesador de textos
 - Importar información de la base de datos
 - Exportar información al procesador de textos
 - Exportar información a la base de datos
- Base de Datos
 - Importar información del procesador de textos
 - Importar información de la hoja de cálculo
 - Exportar información al procesador de textos
 - Exportar información a la hoja de cálculo
- Vínculos entre Aplicaciones

Mecanización y Automatización de Oficinas

- En un caso convenientemente caracterizado en el que se presentan diferentes necesidades de comunicación telemática, seleccionar los medios de comunicación a utilizar para efectuar las distintas comunicaciones regulares planteadas con empresas extranjeras
- Ante un supuesto que recoja la necesidad de transmitir una o varias informaciones y/o documentos, efectuar la transmisión utilizando los siguientes medios de comunicación:
 - Telex
 - Fax
 - Modem
 - Correo electrónico
- En una fotocopidora:
 - Efectuar reducciones y ampliaciones
 - Sustituir el cartucho de toner
 - Alimentar la máquina con diferentes tipos de papel

Procesador de textos

- A partir de una cuidada selección de enunciados,
 - Desarrollar, sobre textos del lenguaje común, el aumento en la destreza de movimientos
 - Desarrollar, sobre textos profesionales, la ampliación de movimientos para adquisición de técnica y velocidad
- A partir de un texto facilitado,
 - Editarlo por medio del procesador de textos
 - Grabarlo en el disco duro y disco flexible
 - Imprimirlo por impresora
- En un fichero de texto facilitado,
 - Incorporar textos adicionales
 - Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto
 - poner en negrita palabras clave
 - subrayar títulos
 - cambios de tamaño de letra
 - Importar y exportar diferentes informaciones

Bases de Datos

- A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (Nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos,
 - Definir la estructura de la base de datos
 - Introducir los registros en la base de datos
 - Salir de la base de datos
- En una base de datos facilitada,
 - Introducir nuevos registros

- Dar de baja a varios registros
- Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información
- En un fichero de datos facilitado,
 - Indexar el fichero por diferentes campos o variables
 - Visualizar en pantalla determinados campos y registros
 - Importar y exportar diversas informaciones
 - Imprimir por impresora unos campos determinados
- En una supuesta base de datos,
 - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición
 - Obtener el sumatorio y la media de un campo o variable determinada

Hoja de cálculo

- Seleccionar en una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional,
 - Las informaciones o campos a recoger
 - Las fórmulas de cálculo de las operaciones
 - Introducir los datos seleccionados
- A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de
 - Añadir nuevas columnas o filas
 - Suprimir columnas o filas
 - Mover celdas de lugar
 - Importaciones y exportaciones de información
- En una Hoja de Cálculo facilitada, representar diferentes informaciones por medio de distintos gráficos.
- En una Hoja de Cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

Módulo 10.- PROCESADOR DE TEXTOS AVANZADO

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Editar textos y documentos especiales que contengan columnas, gráficos y ficheros fusionados o consolidados.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
10.1. Adaptar la aplicación de procesador de textos a las necesidades concretas del usuario.	10.1.1. Organizar adecuadamente los periféricos necesarios para el desarrollo de la aplicación. 10.1.2. Seleccionar con precisión los parámetros que permitan la gestión personalizada de las opciones contempladas por la aplicación.
10.2. Editar documentos a partir de columnas y tablas.	10.2.1. Generar con fluidez y precisión documentos que impliquen la utilización de varias columnas. 10.2.2. Elaborar con soltura documentos a partir de la utilización de tablas como hoja de cálculo.
10.3. Insertar gráficos e imágenes a los documentos para realizar su visualización.	10.3.1. Identificar e interpretar adecuadamente los mensajes a transmitir de forma visual. 10.3.2. Seleccionar los tipos de gráficos que mejor se adaptan a las informaciones tratadas y mensajes transmitidos. 10.3.3. Seleccionar la ubicación idónea de los gráficos dentro del documento. 10.3.4. Personalizar y modificar los gráficos, adaptándolos con precisión a los criterios de presentación de documentos utilizados en la empresa. 10.3.5. Incorporar de forma ágil y precisa dibujos y gráficos generados por otras aplicaciones.
10.4. Elaborar circulares y otros documentos standard y enlazarlos con bases de datos.	10.4.1. Definir con precisión las características del documento principal, diferenciándolo del fichero de base de datos a utilizar. 10.4.2. Adicionar y posicionar correctamente, los campos de la base de datos dentro del documento principal. 10.4.3. Generar con soltura etiquetas, sobres y formularios, utilizando las bases de datos gestionadas desde el procesador de textos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
10.5. Automatizar los trabajos repetitivos a realizar en el ámbito administrativo.	10.5.1. Ante un proceso de trabajo repetitivo, seleccionar con precisión las diversas operaciones administrativas susceptibles de automatización viable. 10.5.2. Desarrollar macroórdenes que permiten automatizar operaciones de forma sencilla y eficaz. 10.5.3. Organizar y clasificar las funciones propias de la aplicación, diferenciándolas de las definidas por el usuario.

Contenidos teórico-prácticos.

- Personalización de la Aplicación
 - Periféricos: ratón e impresora
 - Opciones de configuración de la aplicación:
 - presentación de la aplicación
 - copias de seguridad
 - diccionarios
 - ubicación de archivos
- Columnas y Tablas
 - Crear columnas
 - Número de columnas y control de medidas
 - Modificaciones y borrado
 - Introducción de texto y movilidad de columnas
 - Combinar columnas y tablas
 - Formatos avanzados de tabla:
 - tareas especiales con tablas
 - tablas como hoja de cálculo
- Confección de Listas, Clasificación
 - Registros y campos
 - Claves de ordenación
 - Ordenación de párrafos y tablas
 - Selección
- Recuadros Gráficos
 - Tipos de recuadros/marcos
 - Posición y medidas
 - Distribuir texto alrededor de la tabla
 - Personalización: bordes, sombreados
 - Líneas
 - El Editor de gráficos
 - El Editor de ecuaciones
 - Combinar textos, tablas, ecuaciones y gráficos
 - Importar gráficos
- Autoedición con el Procesador
 - Combinar gráficos, columnas y tablas

- Confección de documentos avanzados
- Formatos de documentos avanzados
- Utilización de plantillas
- Combinar Correspondencia o Fusión
 - Documento principal/primario
 - La Base de datos del procesador
 - Documentos de base de datos
 - Inserción de campos en el documento
 - Fusión
 - Conversión de archivos de base de datos
 - Etiquetas, sobres y formularios
 - Operaciones avanzadas
- Estilos y Macros: automatización del trabajo
 - Creación, mantenimiento y modificación de estilos
 - Aplicación de estilos al documento
 - Qué son las macros
 - Localización de las macros suministradas con el procesador
 - Programación en el lenguaje de macros: crear y grabar
 - Creación de plantillas
- Trabajar con Documentos extensos
 - Notas a pie de página y notas finales
 - Referencias y marcado de texto
 - Esquemas
 - Índices
- Procesador y Aplicaciones Complementarias
 - Conversión de formato de archivos de texto y gráficos
 - Funciones de base de datos y de hoja de cálculo desde el procesador
 - Vinculación básica con otras aplicaciones
 - Útiles diversos: OCR, scanner, etc
- A la vista de una Aplicación de un procesador de textos, proceder a la personalización de la misma:
 - Organizando el aspecto general de las presentaciones
 - Seleccionando la ubicación más adecuada para los ficheros de texto de uso más frecuente
 - Asignando las correspondientes órdenes para la ejecución automática de copias de seguridad en el transcurso del trabajo
- A la vista del fichero de datos contenidos en una Aplicación de procesador de textos:
 - Seleccionar los formatos de presentación más utilizados en la empresa
 - Generar formatos standard mediante la utilización de columnas y tablas
- Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que defina los objetivos de presentación de uno o varios documentos:
 - Recuperar los textos a utilizar
 - Añadir los gráficos y dibujos que formen parte del documento
 - Efectuar la composición del documento definitivo
- Ante un supuesto que contemple las comunicaciones más frecuentemente utilizadas en la empresa, editar los documentos standard y archivarlos para su posterior utilización personalizada
- Ante un supuesto que relacione una serie de textos de frecuente utilización, desarrollar los macrocomandos para la automatización de los procesos

Módulo 11.- SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

(Módulo común asociado al Perfil Profesional).

Objetivo general del módulo: Desarrollar la actividad laboral de acuerdo a comportamientos respetuosos con la seguridad, protección a la salud, y el mantenimiento de la calidad ambiental y ergonómica.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
11.1. Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.	11.1.1. Identificar las situaciones de riesgo en el ámbito de trabajo. 11.1.2. Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos. 11.1.3. Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas. 11.1.4. Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos. 11.1.5. Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.
11.2. Reconocer los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros y actuar de modo que se garantice su adecuado mantenimiento y potencial utilización.	11.2.1. Clasificar siniestros en función de su naturaleza, importancia y características. 11.2.2. Identificar los materiales de prevención o actuación ante siniestros. 11.2.3. Reconocer el emplazamiento de los materiales e instalaciones de prevención. 11.2.4. Identificar los sistemas y procedimientos de salidas de emergencia y evacuación y observar su correcta operatividad. 11.2.5. Verificar adecuadamente los medios de prevención se encuentran en correcto estado de funcionamiento y en su emplazamiento adecuado. 11.2.6. Identificar anomalías o disfuncionamientos básicos en los sistemas de prevención. 11.2.7. Informar puntualmente a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivo de alarma o prevención.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>11.2.8. Interpretar correctamente las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p> <p>11.2.9. Transmitir fielmente las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p>
<p>11.3. Seleccionar y aplicar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.</p>	<p>11.3.1. Establecer la importancia de un siniestro de manera objetiva.</p> <p>11.3.2. Ante un caso concreto de siniestro, elegir los medios adecuados de respuesta a desarrollar, en función del tipo y naturaleza del mismo.</p> <p>11.3.3. Identificar y poner en práctica eficazmente los procedimientos de actuación en casos de siniestro.</p> <p>11.3.4. Aplicar correctamente medidas sanitarias básicas de primeros auxilios en caso de accidente.</p>
<p>11.4. Establecer las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.</p>	<p>11.4.1. Identificar los objetivos de higiene y de calidad ambientales.</p> <p>11.4.2. Reconocer las zonas de riesgo higiénico-sanitario.</p> <p>11.4.3. Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección.</p> <p>11.4.4. Describir adecuadamente las condiciones técnico-ambientales relativas al acondicionamiento del aire, luminosidad, ergonomía postural y condiciones acústicas de una situación concreta de oficina.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

Seguridad

- Riesgos
 - Concepto de Riesgo
 - Factores de riesgo
- Medidas de prevención y protección
- Siniestros
 - Clases y causas
 - Sistemas de Detección y Alarma
 - Evacuaciones
 - Sistemas de Extinción de incendios
 - Métodos

- Medios
- Agentes: agua, espuma, polvo
- Materiales: Móviles; Fijos
- Primeros Auxilios
- Higiene y Calidad de Ambiente
- Higiene
 - Concepto de higiene
 - Zonas de riesgo
 - Objetivos de higiene y calidad del ambiente
- Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias
 - Personas
 - Instalaciones
 - Concepción y ordenación
 - Estructuras exteriores
 - Funciones de los locales
 - Sistemas: eléctricos, de agua y ventilación
- Higiene personal
- Higiene en los transportes y circulaciones
 - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte
 - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales
- Fenómenos de degradación
 - Degradaciones físicas
 - Degradaciones químicas
- Medidas de Prevención
 - Prevención de la contaminación
 - Prevención de las degradaciones físicas
 - Prevención de las degradaciones químicas
- Confort y ambientes de trabajo
 - Aspectos ergonómicos de la actividad de oficina
 - Aspectos posturales
 - Aspectos visuales
- Factores técnicos de ambiente
 - Acondicionamiento del aire:
 - Ventilación de los locales
 - Principios de ventilación
 - Instalaciones de ventilación
 - Climatización de los locales
 - Temperatura interior y confort
 - Tipos de calentamiento
 - Sistemas de regulación y seguridad
 - Iluminación de los locales
 - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes
 - Aparatos de iluminación y modos de iluminación
 - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación
 - Efectos de la luz sobre materiales y productos
 - Acústica
- Métodos de conservación y manipulación de productos
 - Productos a conservar

- Principales métodos y técnicas de conservación
- Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos
- Principios básicos de manipulación

Seguridad

- A partir de una caracterización de un lugar de trabajo en funcionamiento:
 - Detectar los lugares/actividad de mayor potencialidad de riesgo
 - Detectar las instalaciones/actuaciones a vigilar
 - Elaborar una relación de medios de intervención necesarios
- Dado un sistema de alarma o alerta:
 - Identificar los dispositivos
 - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento
 - Transmitir las anomalías detectadas en el sistema
- A partir de la puesta en marcha de un sistema de alarma antiincendios, realizar de modo simulado la secuencia de actuaciones a desarrollar.
- Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.

Higiene

- Para distinta oficinas y situaciones de trabajo convenientemente caracterizadas, detectar las fuentes de polución del ambiente.
- Para situaciones de oficina en las que ha sido alterada la correcta ubicación del equipamiento y fuentes de luminosidad:
 - Reubicar las fuentes luminosas de forma que se solucionen los problemas previamente detectados
 - Reorganizar la ubicación de los equipos -mesas, sillas, ordenadores y otros medios y/o equipamientos-, de modo que se mejoren las deficiencias ergonómico-posturales previamente detectadas
- Elaborar una relación de posibles mejoras adicionales en relación a otros factores técnicos de ambiente: acústicos, de ventilación, de temperatura u otros

3.-REQUISITOS PERSONALES.

3.1.-Requisitos del profesorado

- Nivel Académico:
 - Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.
- Experiencia Profesional:
 - 3 años de experiencia en tareas de gestión administrativa y/o atención al público.
- Nivel Pedagógico:
 - Será necesaria experiencia docente o formación metodológica.

3.2.-Requisitos de acceso del alumnado

- Nivel Académico:
 - BUP cursado
 - FP I rama administrativo
- Experiencia profesional:
 - No se requiere experiencia profesional.
- Condiciones Físicas:
 - Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo del curso

4.-REQUISITOS MATERIALES

4.1.-Instalaciones:

- Aula de clases teóricas:
 - Superficie: El aula tendrá que tener un mínimo de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
 - Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.
- Instalaciones para prácticas:
 - El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.
 - Aula de mecanografía.
 - Superficie: 35 m²
 - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
 - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
 - Mobiliario: 15 mesas sistema modular, 15 sillas mecanógrafo, mesa y silla para el profesor y un armario.
 - El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

- Aula informática
 - Superficie: 35 m²
 - Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux
 - Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora
 - Mobiliario: mesas para ordenador, mesas para impresora, sillas para alumnos, mesa y silla para el profesor y un armario.
 - El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
- Zona equipada como oficina: mobiliario de oficina, archivadores, teléfono, fax, fotocopidora, telex, modem, agendas, agenda electrónica y documentación administrativa y útiles y material de oficina diverso. El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
- Otras Instalaciones:
 - Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
 - Una secretaría.
 - Aseos y servicios higiénicos-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación

4.2.-Equipo y maquinaria.

- Equipo de mecanografía audiovisual compuesto por:
 - cuadro luminoso de 200 x 90 x 15 cm. aproximadamente.
 - panel de metacrilato serigrafiado a 5 colores, reflejando el teclado universal de una máquina de escribir.
 - ordenador programador de impulsos
 - amplificador de 15 W. aproximadamente, con altavoces incorporados.
 - magnetófono con potencia suficiente para alimentar 15 puestos.
 - 15 máquinas de escribir manuales con carro de 46 cm. de largo y tabulador decimal automático.
 - Dotación informática compuesta por:
 - 15 PCs y 15 monitores compatibles con los sistemas operativos más extendidos en el mercado y de características suficientes para la utilización del software ofimático y las aplicaciones informáticas de gestión necesarias para el desarrollo del curso. Los ordenadores estarán conectados en red, actuando uno de ellos como servidor, de modo que puedan ser utilizados en red o de forma individualizada.
 - 8 impresoras de chorro de tinta de carro ancho.
 - Dotación telemática y de reprografía:
 - telex
 - fax
 - modem
 - fotocopidora capaz de realizar ampliaciones y reducciones
 - Dotación audiovisual:
 - 1 equipo de video
 - 1 cámara de video
 - 1 magnetofón con micro

4.3.-Herramientas y utillaje

- Teléfono, calculadora, grapadora, taladradora, bandejas de documentación, fechador-numerador, sellos, tampones, tijeras, reglas, quitagrapas, sacapuntas, ficheros y archivos, agenda, y en general, herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

4.4.-Material de consumo

- Folios, bolígrafos, gomas, sujetapapeles, cello, pegamento, sobres, papel ordenador, goma, lapicero, rotuladores, carpetas, etiquetas, diskettes, y en general, materiales en cantidad y calidad suficiente par el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.