

Real Decreto 308/1996 de 23 de febrero
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:
Telefonista/Recepcionista de Oficina

BOE: Nº 84 (6-4-96)

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: GESTIONAR LAS CONEXIONES Y COMUNICACIONES TELEFONICAS ENTRE LOS INTERLOCUTORES INTERNOS Y EXTERNOS EN LA EMPRESA.	7
Unidad de competencia 2: EFFECTUAR LABORES DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A LOS VISITANTES DE LA EMPRESA.	10
Unidad de competencia 3: EFFECTUAR LABORES DE ASISTENCIA Y APOYO ADMINISTRATIVO BASICO DIVERSO.	13
II.REFERENTE FORMATIVO.....	16
1.-Itinerario formativo.....	16
1.1.-Duración:.....	16
1.2.-Módulos que lo componen:	16
2.-Módulos Formativos.	17
Módulo 1.- UBICACION PROFESIONAL Y ORIENTACION EN EL MERCADO DE TRABAJO	17
Contenidos teórico-prácticos.	18
Módulo 2.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE RECEPCION	21
Contenidos teórico-prácticos.	23
Módulo 3.- TECNICAS DE COMUNICACION ORAL y ATENCION AL PUBLICO	26
Contenidos teórico-prácticos.	28
Módulo 4.- MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL BASICA	31
Contenidos teórico-prácticos.	32
Módulo 5.- INFORMATICA BASICA	33
Contenidos teórico-prácticos.	34
Módulo 6.- OFIMATICA BASICA	37
Contenidos teórico-prácticos.	40
Módulo 7.- SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	47
Contenidos teórico-prácticos.	48
3.-Requisitos personales.	51
3.1.-Requisitos del profesorado.....	51
3.2.-Requisitos de acceso del alumnado	51
4.-Requisitos materiales	51
4.1.-Instalaciones:	51
4.2.-Equipo y maquinaria.	52
4.3.-Herramientas y utillaje.....	53
4.4.-Material de consumo.....	53

REAL DECRETO 308/1996, de 23 de febrero

REAL DECRETO 308/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Telefonista-recepcionista de oficina**.

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 telefonista-recepcionista de oficina, 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 telefonista-recepcionista de oficina, 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:

Telefonista/Recepcionista de Oficina

1.2.-Familia Profesional de:

Administración y Oficinas

2.-PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACION:

2.1.-Competencia General:

Gestiona las conexiones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la empresa, canalizando con precisión los contactos y comunicaciones requeridos. Efectúa las labores de acogida a los visitantes, filtrando y orientando sus contactos, y proporcionándoles información y asistencia diversa. Así mismo, apoya distintos procesos administrativos básicos de información y comunicación en la empresa llevando a cabo tareas de clasificación y distribución de correo y documentación, formalización, reprografía y transmisión documental y de información en general.

2.2.-Unidades de Competencia:

1."Gestionar las conexiones y comunicaciones telefónicas entre los interlocutores internos y externos en la empresa".

2."Efectuar labores de acogida y asistencia a los visitantes de la empresa".

3."Efectuar labores de asistencia y apoyo administrativo básico diverso".

2.3.-Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

Unidad de competencia 1: **GESTIONAR LAS CONEXIONES Y COMUNICACIONES TELEFONICAS ENTRE LOS INTERLOCUTORES INTERNOS Y EXTERNOS EN LA EMPRESA.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.1. Recoger y actualizar las referencias e informaciones relativas a la organización de la empresa, sus departamentos y áreas y el personal a ellas asignado, mediante el seguimiento de las mismas con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.</p>	<p>1.1.1. Identificando correctamente los distintos departamentos y secciones, sus funciones y el personal asignado a las mismas, así como sus cargos y responsabilidades.</p> <p>1.1.2. Siguiendo los movimientos y promociones del personal en relación al organigrama.</p> <p>1.1.3. Identificando la ubicación física de las distintas áreas y personas, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras.</p> <p>1.1.4. Actualizando con exactitud los turnos, horarios, calendarios laborales u otras incidencias de presencia que afectan al personal.</p> <p>1.1.5. Identificando de forma básica los productos y servicios de la empresa, y sus características esenciales, a efectos de primera orientación.</p> <p>1.1.6. Registrando las informaciones de acuerdo a los medios y técnicas disponibles, y formalizando, en su caso, listados de referencia, guías de apoyo u otros documentos auxiliares.</p>
<p>1.2. Establecer los enlaces y comunicaciones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la empresa, mediante la adecuada utilización de los equipos existentes y la aplicación de las técnicas oportunas a fin de garantizar el buen funcionamiento de la comunicación telefónica.</p>	<p>1.2.1. En el caso de recepción de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contestando al teléfono con prontitud y amabilidad, y de acuerdo a la fórmula de saludo o contacto establecido por la empresa ▪ Identificando con exactitud el comunicante que ha realizado la llamada (nombre, cargo, empresa u otras referencias), y el asunto que la motiva (información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, temas que plantea u otros aspectos); manteniendo, en su caso, la conversación en el idioma del comunicante y facilitando las informaciones pertinentes ▪ Pasando la llamada a la persona o servicio correspondiente, y transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de ausencia o imposibilidad de contacto, comunicándolo al emisor de la llamada, explicándole con amabilidad los motivos que lo justifican y ofreciéndole alternativas (otros posibles interlocutores, contactos posteriores u otros) ▪ En su caso, informando al comunicante externo de acuerdo a instrucciones y pautas recibidas y/o recogiendo con exactitud su mensaje y referencias a efectos de posteriores contactos <p>1.2.2. En el caso de la emisión de llamadas hacia el exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificando al emisor interno de la llamada, y el interlocutor externo al que se dirige, así como el propósito de la misma si es pertinente ▪ Obteniendo con rapidez y precisión el número/s de teléfono de las llamadas a realizar ▪ Efectuando las llamadas, en el idioma requerido ▪ Solicitando la comunicación con la persona/servicio especificado, e identificando la persona y/o cargo y entidad que la realiza ▪ Estableciendo el contacto o, en su caso, transmitiendo el oportuno mensaje ▪ Si procede y una vez recabada la información solicitada, procediendo a su transmisión interna en la forma y plazo establecido
<p>1.3. Efectuar el control del funcionamiento y actividad del servicio, mediante el seguimiento de sus incidencias y el registro de las conexiones realizadas, a fin de contribuir al control y optimización de la actividad.</p>	<p>1.3.1. Observando el funcionamiento de los equipos de telefonía y comunicando averías y disfunciones, de cara a su mejora y/o resolución.</p> <p>1.3.2. Realizando labores de seguimiento y control de la operatividad de los equipos de telefonía y ofimáticos en general: verificación de conexiones, sustitución de materiales fungibles en los equipamientos u otros elementos.</p> <p>1.3.3. Registrando de acuerdo a los procedimientos y equipos existentes, las informaciones y datos de la actividad telefónica que posibiliten el control administrativo de la misma.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>1.3.4. Obteniendo y/o elaborando de acuerdo al software y/o equipos existentes las explotaciones e informes relativos a las comunicaciones telefónicas efectuadas.</p> <p>1.3.5. Utilizando en todo momento con destreza y precisión el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos disponibles.</p>

Unidad de competencia 2: **EFFECTUAR LABORES DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A LOS VISITANTES DE LA EMPRESA.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1. Acoger a los visitantes a su llegada, filtrando los contactos a mantener y orientando y registrando los mismos y sus posteriores salidas, con objeto de controlar y regular adecuadamente el acceso a los locales de la empresa del personal externo a la misma.</p>	<p>2.1.1. Recibiendo con prontitud y cortesía a los visitantes -personas o grupos- que acceden a los locales de recepción de la empresa; utilizando en su caso, el idioma requerido.</p> <p>2.1.2. 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> <p>2.1.3. Verificando mediante consulta en la agenda de visitas correspondiente o llamada al interesado, que el visitante es esperado; pudiendo en caso contrario, identificar con precisión el motivo de la visita y comunicarlo internamente a efectos de dar una respuesta, o en su caso, informarle adecuadamente de acuerdo a las pautas preestablecidas y facilitarle documentación informativo-publicitaria.</p> <p>2.1.4. Registrando con exactitud las referencias del visitante -en su caso tarjeta de identidad- y emitiendo, si procede, el correspondiente pase de visita.</p> <p>2.1.5. Orientando al visitante en el recorrido interno a efectuar, mediante indicaciones de palabra, escritas -plano-, o acompañándolo al lugar de la cita/contacto.</p> <p>2.1.6. En su caso, solicitando amablemente al visitante que aguarde la presencia o disponibilidad de su interlocutor.</p> <p>2.1.7. Presentando al visitante, precediéndolo y anunciándolo, o bien avisando de su llegada telefónicamente.</p> <p>2.1.8. Si el contacto no puede realizarse - ausencia, retraso u otros motivos-, explicando con amabilidad las razones que lo justifican y, en su caso, transmitiendo el mensaje/instrucciones que hubieran podido facilitarle al efecto.</p> <p>2.1.9. Controlando visualmente las salidas de las visitas, procediendo cortésmente a su despedida y, en su caso, recogiendo los correspondientes pases de visita emitidos.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>2.1.10. Utilizando en todo momento con precisión los equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes.2.2.1. Facilitando al visitante las conexiones telefónicas, de fax u otros medios que necesite realizar de acuerdo a los procedimientos fijados al respecto, procediendo en su caso, a la búsqueda de números o referencias necesarias.</p>
<p>2.2 Asistir a los visitantes, ofreciendo apoyo relativo a las comunicaciones, informaciones, o servicios diversos que requieran, con objeto de contribuir desde este ámbito a la buena imagen y calidad del servicio de la empresa.</p>	<p>2.2.2. Facilitando, en su caso, el servicio de taxi o transporte que sea requerido al abandonar la empresa por parte de los visitantes, de acuerdo a los procedimientos fijados al respecto.</p> <p>2.2.3. Informando amablemente y orientando al visitante en relación a itinerarios, posibilidades de transporte, servicios de hostelería, compras u otros aspectos de interés que solicite.</p> <p>2.2.4. De acuerdo a las instrucciones recibidas de sus superiores jerárquicos, efectuando las llamadas y gestiones relativas a la confirmación, anulación, retraso u otras incidencias del transporte -vuelos y billetes diversos- y estancias -hoteles, restaurantes- que conlleve la visita.</p> <p>2.2.5. Utilizando en todo momento con precisión los equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes.</p>
<p>2.3. Efectuar labores de mantenimiento operativo general del área de recepción, mediante el seguimiento de la disposición y el funcionamiento del local y su equipamiento a fin de garantizar la adecuada organización e imagen del espacio de trabajo y su óptimo funcionamiento.</p>	<p>2.3.1. Manteniendo la correcta disposición del equipamiento del área de recepción, y el adecuado orden y aspecto general de la misma.</p> <p>2.3.2. Evitando la presencia prolongada de materiales y bultos entregados en recepción que alteren la imagen del área y/o entorpezcan la circulación en la misma.</p> <p>2.3.3. Si procede, controlando de acuerdo a instrucciones recibidas la presencia de vehículos u otros elementos que entorpezcan o dificulten el acceso externo al área de recepción.</p> <p>2.3.4. Verificando la validez y actualidad de los carteles informativos existentes, y su correcto diseño y fijación de acuerdo a las instrucciones recibidas; eliminándolos, actualizándolos y/o renovándolos si es preciso.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	2.3.5. Verificando la validez y actualidad de la documentación informativa y publicitaria - catálogos, folletos- expuesta en recepción, y/o de los logotipos y señas de identidad corporativa existentes; sustituyéndolos y/o comunicando las deficiencias observadas.

Unidad de competencia 3: **EFFECTUAR LABORES DE ASISTENCIA Y APOYO ADMINISTRATIVO BASICO DIVERSO.**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>3.1. Recoger, clasificar y distribuir el correo a los diferentes servicios/personas de la empresa, y realizar los envíos de correspondencia y envíos postales en general, mediante su tratamiento y/o preparación adecuada, de modo que se garantice su puntual recepción y circulación interna, y la correcta salida, transporte y entrega externa de los materiales postales en los plazos y formas establecidos.</p>	<p>3.1.1. En el caso de envíos postales recibidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionando las entregas de correspondencia y otros envíos postales ▪ Verificando su buen estado e informando en su caso, de posibles daños a efectos de reclamaciones ▪ Manipulando los sobres y paquetes de acuerdo a los criterios de seguridad y tratamiento establecidos ▪ Clasificando el correo y los demás artículos recepcionados de acuerdo a los criterios establecidos, y efectuando su distribución a los receptores adecuados en el tiempo y forma prefijados ▪ Ante la ausencia de referencias -datos incompletos que dificulten la clasificación y distribución del artículo-, efectuando las consultas oportunas, tanto internas como, en su caso, ante el remitente <p>3.1.2. En el caso de envíos postales emitidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procediendo al cierre y/o empaquetado de la correspondencia y/o artículos a enviar de forma segura y adaptaba al envío -sobres y/o paquetes de tamaño y características apropiadas- ▪ Comprobando la existencia y legibilidad de las referencias/direcciones del destinatario y del propio remitente; completándolas y/o comunicando su ausencia o defecto ▪ Calculando y aplicando con corrección las tasas postales correspondientes en función del tipo de servicio aplicado ▪ Procediendo a su presentación en las oficinas postales o a su preparación y notificación para su recogida de acuerdo a los criterios establecidos, en los plazos y horarios fijados; comunicando, en su caso, los desajustes o retrasos producidos
<p>3.2. Efectuando tareas de apoyo administrativo a la comunicación interna y/o externa de los distintos departamentos, mediante la utilización de los equipos existentes y la aplicación de las técnicas apropiadas, con objeto de contribuir al correcto flujo de informaciones orales y/o escritas.</p>	<p>3.2.1. Utilizando con destreza y precisión los medios de teletransmisión -fax, telex, correo electrónico- en el envío documental y/o de información que se requiera.</p>

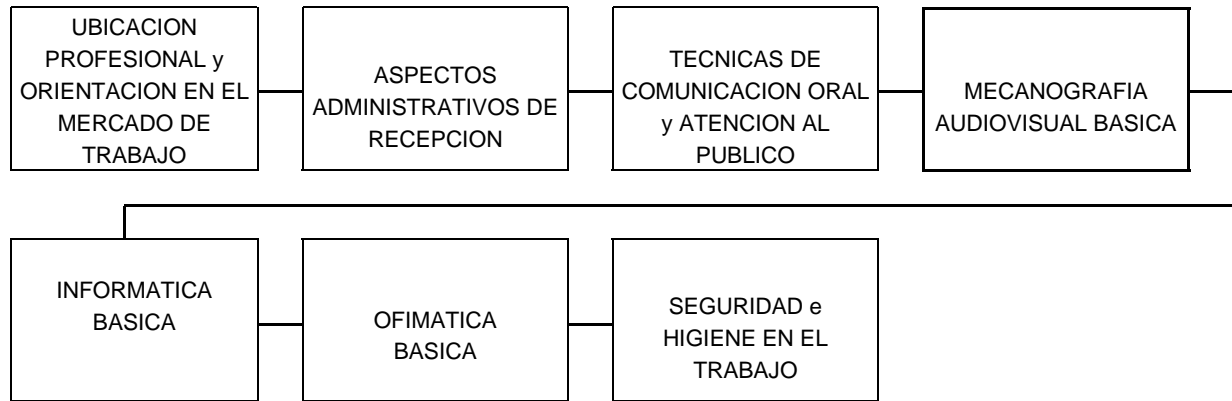
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
	<p>3.2.2. Utilizando los medios de reprografía existentes -fotocopias u otros- y obteniendo las copias solicitadas en el número, plazo y formato establecidos.</p> <p>3.2.3. Distribuyendo la documentación existentes -fotocopias u otros- y obteniendo las copias solicitadas en el número, plazo y formato establecidos.</p> <p>3.2.4. Confeccionando carteles informativos y colocándolos en los lugares indicados de acuerdo a las instrucciones recibidas.</p> <p>3.2.5. Emitiendo comunicaciones internas y/o llamadas por megafonía.</p>
<p>3.3. Realizar encuestas y recogidas de opinión de la clientela u otros visitantes/ interlocutores de interés, mediante la aplicación de las técnicas, e instrumentos establecidos para ello, con objeto de contribuir al conocimiento del comportamiento del mercado y/o la evolución de la imagen y notoriedad de la empresa, sus productos/servicios y funcionamiento.</p>	<p>3.3.1. Solicitando la colaboración de clientes y visitantes en general, previa aclaración e información del buen fin de la encuesta.</p> <p>3.3.2. Planteando con amabilidad y corrección las distintas preguntas, y recogiendo las respuestas de acuerdo a los cuestionarios y planteamientos previamente establecidos.</p> <p>3.3.3. Favoreciendo la comunicación con el cliente/interlocutor siguiendo las técnicas y actitudes apropiadas para el desarrollo de la comunicación.</p> <p>3.3.4. En su caso, registrando los datos de las encuestas informáticamente, utilizando con precisión los programas oportunos.</p>

ANEXO II

Referente Formativo

II.REFERENTE FORMATIVO

1.-ITINERARIO FORMATIVO.



1.1.-Duración:

Conocimientos prácticos:	345 horas
Conocimientos teóricos:	180 horas
Evaluaciones:	25 horas
Duración total:	550 horas

1.2.-Módulos que lo componen:

- 1.- Ubicación Profesional y Orientación en el Mercado de Trabajo
- 2.- Aspectos Administrativos de Recepción
- 3.- Técnicas de Comunicación Oral y Atención al Público
- 4.- Mecanografía Audiovisual Básica
- 5.- Informática Básica
- 6.- Ofimática Básica
- 7.- 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
1.1. Definir la función de la empresa dentro de una economía de mercado considerando sus distintas formas jurídicas de organización.	1.1.1. Identificar las distintas clases de empresas según sus objetivos. 1.1.2. Definir, dentro del marco legal, la empresa y sus posibles configuraciones. 1.1.3. Enumerar los tipos de sociedades y sus principales características de funcionamiento. 1.1.4. Distinguir las singularidades propias de la Sociedad Anónima y de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.
1.2. Describir la función administrativa y de oficina, y explicar sus particularidades más significativas.	1.2.1. Identificar las áreas genéricas que configuran la actividad común de la oficina. 1.2.2. Describir básicamente los contenidos profesionales, funciones, y objetivos diferenciados de las áreas de administración-gestión e información-comunicación. 1.2.3. Enumerar las ocupaciones más significativas de las áreas de administración-gestión e información-comunicación. 1.2.4. Diferenciar las características que presenta la función de administración y oficina en función del tamaño empresarial y el sector de actividad.
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.	1.3.1. Enumerar los distintos departamentos o funciones de una empresa-tipo: compras, ventas, producción, contabilidad, personal, u otros. 1.3.2. Ubicar funcionalmente las ocupaciones de la Familia Profesional de Administración y Oficinas y describir básicamente sus funciones/tareas.

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 Areas 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 los 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

Búsqueda de empleo

- 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
 - Cumplimentar 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.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE RECEPCION

(Asociado a la UC: "Efectuar labores de asistencia y apoyo administrativo básico diverso").

Objetivo general del módulo: Apoyar administrativamente las labores de tramitación, distribución y archivo documental generadas por los flujos de información internos y externos a la empresa.

Duración: 120 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
2.1. Identificar la estructura funcional de la empresa y diferenciar los flujos informativos que genera.	2.1.1. Identificar los elementos personales y materiales que configuran la actividad empresarial. 2.1.2. Describir correctamente la estructura funcional/departamental de una empresa y sus posibles variantes según el tamaño y la actividad. 2.1.3. Reconocer la situación de la recepción dentro de la estructura de una empresa e interpretar convenientemente la importancia de su función. 2.1.4. En un caso convenientemente caracterizado: <ul style="list-style-type: none">▪ distinguir adecuadamente, las distintas áreas, cargos y personas, identificando sus funciones▪ explicar de forma general los productos y/o servicios prestados por la empresa, así como sus características principales 2.1.5. Diferenciar los circuitos de información escrita que se generan en la empresa interna y externamente.
2.2. Efectuar los procesos administrativos de tratamiento y registro de entradas y salidas de correspondencia y envíos postales.	2.2.1. Diferenciar los libros de registro de entrada y salida, explicando con precisión su utilidad y operativa. 2.2.2. Enumerar los distintos sistemas de envío de correspondencia y paquetería, precisando las características, ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos. 2.2.3. Efectuar correctamente el registro de entrada del correo, recogiendo los datos identificativos del emisor, receptor y tipo de envío. 2.2.4. Efectuar correctamente la clasificación del correo recibido y organizarla adecuadamente para su posterior distribución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>2.2.5. En un caso convenientemente caracterizado de envío de correspondencia por un servicio postal determinado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cumplimentar correctamente el sobre de envío ▪ efectuar el plegado y ensobrado ▪ franquear correctamente el envío ▪ registrar adecuadamente la salida <p>2.2.6. En un caso de comunicación por fax convenientemente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identificar las referencias necesarias para la comunicación ▪ cumplimentar la carátula de envío
<p>2.3. Apoyar los procesos administrativos de elaboración documental y archivo.</p>	<p>2.3.1. Identificar y describir de forma general el contenido de los siguientes documentos comerciales y/o de cobro-pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ albarán ▪ factura ▪ nota de abono y de gastos ▪ recibo ▪ cheque <p>2.3.2. Describir la composición y estructura básica de una carta y un memorándum tipo.</p> <p>2.3.3. A partir de un texto convenientemente redactado, formalizar correctamente una carta.</p> <p>2.3.4. En un supuesto convenientemente caracterizado de una operación comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ confeccionar el albarán ▪ cumplimentar la factura ▪ elaborar el recibo <p>2.3.5. Reconocer y diferenciar la operativa de funcionamiento de los siguientes sistemas de clasificación documental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alfabética ▪ numérica ▪ geográfica ▪ cronológica <p>2.3.6. Ante diferentes tipos de impresos y documentos, proceder a su correcta clasificación y archivo.</p>

Contenidos teórico-prácticos.

La Empresa y su Organización

- La empresa y sus elementos.
- Los sectores económicos y áreas de actividades.
- Clasificación de las empresas.
- Estructura y organización interna:
 - Organigrama empresarial
 - Los departamentos y sus funciones:
 - departamento de producción
 - departamento de compras
 - departamento comercial
 - departamento de personal
 - el almacén
 - departamentos de finanzas y contabilidad
- Las relaciones en la empresa:
 - Relaciones interdepartamentales
 - Relaciones intradepartamentales
 - Relaciones externas

Los Impresos y Documentos en la Empresa

- 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
- Documentación ordinaria:
 - Albaranes de entrega y recepción
 - La factura y sus requisitos formales
 - Notas de gastos
 - Notas de abono
 - El cheque y sus clases
 - El recibo y su cumplimentación
 - Nociones generales sobre la letra de cambio

El Control de la Correspondencia y las Visitas

- Procedimientos tradicionales:
 - Correo de entrada: registro y distribución
 - Correo de salida: referencias destinatario/remitente, plegado y ensobrado, franqueo y registro de salida
- Mecanización del servicio de correos.
- Prestaciones de los servicios postales:
 - Los servicios de correos y telégrafos
 - Los servicios privados de mensajería y paquetería
- Los libros registro de correspondencia. Registro de fax.

Almacenamiento y Recuperación de la Documentación

- Técnicas de archivo.
- Tipos de archivo y sus características:
 - De documentos
 - De microfilm
 - Informatizado

- Clasificación de la información: ventajas y desventajas
 - Alfabética
 - Numérica
 - Geográfica
 - Cronológica
 - Por materias
 - Índices de búsqueda e identificación.
 - Mobiliario, material y útiles de archivo.
- Elaboración Documental Básica
- Guías para una correcta expresión escrita:
 - La etapa de preparación
 - El estilo de redacción
 - Otros elementos: el tiempo y los medios
 - Las cartas y memorándums:
 - Estructuras tipo
 - Análisis de una carta
 - Análisis de un memorándum
 - Ante un caso que incluya los datos necesarios:
 - Elaborar el organigrama funcional
 - Clasificar los distintos departamentos de que consta, relacionando las funciones de cada uno
 - Ante un caso convenientemente caracterizado que contemple una relación de personas, especificando el departamento al que pertenecen y las funciones de su competencia, elaborar el organigrama jerárquico.
 - A la vista de un conjunto de impresos y documentos ya cumplimentados:
 - Clasificar los impresos diferenciándolos de los documentos
 - Seleccionar las partes de que consta cada impreso
 - Estructurar los datos que contiene cada una de las partes
 - Partiendo de los datos contenidos en un supuesto de operación comercial de compraventa:
 - Confeccionar el albarán
 - Cumplimentar la factura
 - Elaborar el recibo
 - En un supuesto, convenientemente caracterizado, que presente una remesa de cheques recibidos:
 - Clasificarlos según sus características
 - Verificar que están debidamente cumplimentados
 - Determinar los procedimientos de cobro de cada uno de ellos
 - A partir de una relación de pagos a realizar a distintos proveedores, cumplimentar los cheques necesarios según las directrices marcadas por el departamento de contabilidad.
 - A partir de textos originales de memorándums y cartas, formalizar los documentos correspondientes para su envío postal y transmisión interna.
 - Ante un supuesto que muestre los distintos tipos de correspondencia que se reciben en la empresa:
 - Proceder a su clasificación y registro
 - Efectuar la distribución de la misma
 - A la vista de los distintos envíos postales que se realizan en una empresa:
 - Seleccionar el servicio a utilizar en cada caso, teniendo en cuenta la urgencia del envío, la seguridad en la entrega y el coste
 - Efectuar las oportunas anotaciones en el libro registro de salida
 - Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple distintos impresos y documentos recibidos en la empresa, proceder a su clasificación y archivo según:
 - Materias y asuntos

- Fechas de recepción y/o emisión
- Origen y/o destino

Módulo 3.- **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
3.1. Reconocer el proceso de comunicación en la empresa y las reglas básicas para una correcta y eficiente comunicación.	3.1.1. Enumerar los distintos elementos que configuran el proceso de comunicación, explicando la función de cada uno de ellos. 3.1.2. Describir básicamente el esquema de las comunicaciones unilaterales y bilaterales, enumerando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas. 3.1.3. Definir adecuadamente los factores que determinan la correcta comunicación vertical y horizontal dentro de la empresa.
3.2. Aplicar las técnicas de expresión oral en situaciones cara a cara y de conversación telefónica.	3.2.1. Diferenciar y explicar básicamente las características de los diferentes tipos de comunicación oral que se generan en la empresa. 3.2.2. Ajustar adecuadamente el léxico utilizado al tipo de conversación, e interlocutores de la misma. 3.2.3. 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 3.2.4. Ajustar correctamente el tono, modulación, timbre y volumen de voz a las características de la conversación telefónica mantenida. 3.2.5. 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>3.3. Utilizar adecuadamente los medios y equipos de comunicación más comunes en la actividad empresarial.</p>	<p>3.3.1. Describir someramente la normativa y manejo del medio telefónico, relacionando las acciones más comunes ejecutadas en su utilización.</p> <p>3.3.2. 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>3.3.3. Seleccionar la adecuada ubicación de los distintos equipos de comunicación dentro del espacio físico disponible en el área de recepción.</p> <p>3.3.4. Manejar correctamente una centralita telefónica, desarrollando en profundidad cada una de sus prestaciones.</p> <p>3.3.5. Utilizar adecuadamente otros equipos de comunicación interna en la empresa ajenos al servicio telefónico..</p>
<p>3.4. Acoger, atender e informar al visitante.</p>	<p>3.4.1. Reconocer las peculiaridades del lenguaje corporal, distinguiendo con precisión las distintas expresiones de rostro y cuerpo.</p> <p>3.4.2. 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>3.3.4. Ante diferentes tipos de informaciones y documentos, tanto internos como externos, proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.</p> <p>3.4.3. Recoger quejas, reclamaciones y/o sugerencias en actitud positiva y sin perder la compostura.</p> <p>3.4.4. Aplicar correctamente el proceso de registro de visitas.</p> <p>3.4.5. 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 4.- MECANOGRAFIA AUDIOVISUAL BASICA

(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, en los niveles establecidos de velocidad y calidad en la escritura.

Duración: 150 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1. Identificar la composición y estructura de la máquina de escribir.	4.1.1. Reconocer la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre el equipo manual, eléctrico y electrónico. 4.1.2. 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
4.2. Reconocer y utilizar los componentes del teclado de la máquina de escribir.	4.2.1. Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos. 4.2.2. Identificar la configuración del teclado ciego y usarlo con precisión. 4.2.3. 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 4.2.4. Usar adecuadamente: <ul style="list-style-type: none">▪ espacios▪ márgenes▪ títulos▪ tabuladores
4.3. Manejar el teclado de una máquina de escribir con destreza suficiente en términos de velocidad y calidad mecanográfica.	4.3.1. 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>4.3.2. 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 200 p.p.m. con un nivel de errores igual o inferior al 10%.

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 5.- **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
5.1. Identificar y diferenciar los componentes físicos y lógicos de un sistema informático, y sus principales características.	5.1.1. Describir básicamente el concepto y función general de un ordenador. 5.1.2. 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) 5.1.3. Definir los conceptos y elementos de Hardware y Software de un sistema informático y describir la relación que mantienen. 5.1.4. Distinguir las clases de memoria principal de un sistema informático. 5.1.5. 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 5.1.6. Reconocer terminológicamente los criterios de medida de la memoria de un ordenador. 5.1.7. 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

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	5.1.8. 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
5.2. Diferenciar las formulaciones más habituales del software de base, y utilizarlas a nivel sencillo.	5.2.1. Diferenciar los conceptos de Software de base y Software de aplicación. 5.2.2. Explicar de forma básica el concepto de Sistema Operativo, presentando las características de funcionamiento de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ MS DOS ▪ WINDOWS 5.2.3. Ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones bajo el sistema DOS -tradicional y bajo Windows-: <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 5.2.4. En un supuesto convenientemente caracterizado, ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones sobre un sistema en red: <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 6.- 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
6.1. Utilizar los equipos de comunicación, reproducción.	<p>6.1.1. Identificar inequívocamente los distintos métodos de telecomunicación escrita habituales en la oficina.</p> <p>6.1.2. Diferenciar de forma precisa las características y funciones básicas de los mismos.</p> <p>6.1.3. Desarrollar con soltura la operativa básica de transmisiones de mensajes por telex, fax, modem y correo electrónico.</p> <p>6.1.4. Verificar adecuadamente el correcto estado de conexiones a la red y/o la existencia suficiente de materiales fungibles auxiliares para su funcionamiento.</p> <p>6.1.5. 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>6.1.6. Identificar inequívocamente los distintos métodos de reproducción de mensajes escritos habituales en la oficina.</p> <p>6.1.7. 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▪ multicopista▪ fotocopidora <p>6.1.8. 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>6.2. Utilizar con soltura y velocidad suficiente los teclados de los equipos informáticos.</p>	<p>6.2.1. Identificar la composición del teclado de ordenador y la estructura de sus diferentes filas.</p> <p>6.2.2. 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>6.2.3. Utilizar el conjunto del teclado con destreza, en términos de velocidad y calidad mecanográfica.</p>
<p>6.3. Utilizar las aplicaciones básicas de un Procesador de Textos.</p>	<p>6.3.1. Identificar y diferenciar las principales utilidades de las aplicaciones de los Procesadores de Textos.</p> <p>6.3.2. 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 <ul style="list-style-type: none"> Introducción de textos Grabación de textos ▪ Tratamiento de textos <ul style="list-style-type: none"> Modificación de textos Recuperación de textos ▪ gestión de archivos ▪ impresión de textos <p>6.3.3. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información procesada y almacenada.</p>
<p>6.4. Usar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el almacenamiento de datos.</p>	<p>6.4.1. Definir una Base de Datos e identificar y diferenciar sus aplicaciones posibles.</p> <p>6.4.2. 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>6.4.3. 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>6.4.4. 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>6.4.5. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información almacenada.</p>
<p>6.5. Usar las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el tratamiento de datos en hoja de cálculo.</p>	<p>6.5.1. Identificar y diferenciar las funciones y aplicaciones de la hoja de cálculo.</p> <p>6.5.2. 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>6.5.3. 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

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>6.5.4. En un supuesto de impresión, realizar con fluidez las siguientes operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ delimitar la zona de impresión ▪ resolver las especificaciones de impresión ▪ lanzar la impresión <p>6.5.5. Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información tratada.</p>
<p>6.6. Aplicar las técnicas que permiten compartir información entre aplicaciones.</p>	<p>6.6.1. Interpretar los vínculos existentes entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesador de Textos ▪ Base de Datos ▪ Hoja de Cálculo <p>6.6.2. 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>6.6.3. 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
- Faxes 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 fotocopiadora:
 - 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 7.- **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
7.1. Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.	7.1.1. Identificar las situaciones de riesgo en el ámbito de trabajo. 7.1.2. Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos. 7.1.3. Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas. 7.1.4. Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos. 7.1.5. Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.
7.2. Reconocer los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros y actuar de modo que se garantice su adecuado mantenimiento y potencial utilización.	7.2.1. Clasificar siniestros en función de su naturaleza, importancia y características. 7.2.2. Identificar los materiales de prevención o actuación ante siniestros. 7.2.3. Reconocer el emplazamiento de los materiales e instalaciones de prevención. 7.2.4. Identificar los sistemas y procedimientos de salidas de emergencia y evacuación y observar su correcta operatividad. 7.2.5. Verificar adecuadamente los medios de prevención se encuentran en correcto estado de funcionamiento y en su emplazamiento adecuado. 7.2.6. Identificar anomalías o disfuncionamientos básicos en los sistemas de prevención. 7.2.7. Informar puntualmente a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivos de alarma o prevención.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>7.2.8. Interpretar correctamente las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p> <p>7.2.9. Transmitir fielmente las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p>
<p>7.3. Seleccionar y aplicar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.</p>	<p>7.3.1. Establecer la importancia de un siniestro de manera objetiva.</p> <p>7.3.2. Ante un caso concreto de siniestro, elegir los medios adecuados de respuesta a desarrollar, en función del tipo y naturaleza del mismo.</p> <p>7.3.3. Identificar y poner en práctica eficazmente los procedimientos de actuación en casos de siniestro.</p> <p>7.3.4. Aplicar correctamente medidas sanitarias básicas de primeros auxilios en caso de accidente.</p>
<p>7.4. Establecer las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.</p>	<p>7.4.1. Identificar los objetivos de higiene y de calidad ambientales.</p> <p>7.4.2. Reconocer las zonas de riesgo higiénico-sanitario.</p> <p>7.4.3. Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección.</p> <p>7.4.4. 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:
 - Graduado Escolar
- 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.