

RESOLUCIÓN de _____ del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, por la que se regula el currículo de los módulos específicos y de orientación y tutoría del Programa de Cualificación Profesional Inicial: Auxiliar de procesos administrativos básicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La orden de 10 de junio de 2008 (BOPV nº 130 de 9 de julio) por la que se regula los Programas de Cualificación Profesional Inicial en la Comunidad Autónoma Vasca, específica en el artículo 10 que el Departamento de Educación, Universidades e Investigación determinará, mediante resolución, el currículo de los módulos específicos y de orientación y tutoría de los nuevos Programas de Cualificación Profesional Inicial.

Con objeto de regular dichos currículos, la Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente resuelve,

Primero: Incluir en anexo I a esta resolución el currículo de los módulos y créditos formativos específicos y de orientación y tutoría del Programa de Cualificación Profesional Inicial de la familia profesional Administración y gestión: Auxiliar de procesos administrativos básicos.

Segundo: Incluir en el anexo II a esta resolución los horarios de los módulos y créditos formativos específicos en los dos cursos que configuran estas enseñanzas.

Tercero: La formación establecida en el conjunto de módulos y créditos capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidos en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Cuarto: La certificación académica, como resultado de superar el programa, tiene carácter oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional; acredita la competencia de nivel 1 recogida en el perfil, sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional y, en su caso, no exime del cumplimiento de las disposiciones o acuerdos que se habiliten para el ejercicio de profesiones reguladas.

Quinto: De forma orientativa y de conformidad con la recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de abril de 2008 relativa a la creación del Marco Europeo de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente, la certificación académica como resultado de superar las enseñanzas de este Programa tienen el nivel tres.

Vitoria-Gasteiz, a _____ de _____ de _____.

El Viceconsejero de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente.

ANEXO I

PROGRAMA DE CUALIFICACION PROFESIONAL INICIAL

Denominación: **AUXILIAR DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS**

Código: ADG1003

Familia profesional: Administración y gestión

1. PERFIL PROFESIONAL

A. *Competencia general:* Realizar las operaciones básicas administrativas de información, organización, tratamiento, recepción, verificación, transcripción, archivo, reproducción, edición y confección de todo tipo de datos, textos, archivos, documentos, operaciones y comunicaciones, derivadas de la actividad propia de una empresa y de su proceso comercial o de servicios, de manera integrada, utilizando las herramientas, equipos y aplicaciones informáticas necesarias, en condiciones de seguridad y responsabilidad, siguiendo los protocolos de calidad y las ordenes o instrucciones establecidas.

B. *Competencias sociales, personales y profesionales*

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado.
- Realizar y organizar la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, así como los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución y garantizando su existencia constante.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización.
- Realizar, bajo la supervisión, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes.
- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios utilizando los medios convencionales o informáticos.
- Mantener, transmitir y recibir comunicaciones interpersonales efectivas, proporcionando información operativa y rutinaria.
- Mantener en condiciones de funcionamiento equipos y recursos de reproducción y archivo.
- Archivar, traspasar, expurgar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas y realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros–, y escaneado.
- Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas.
- Tratar documentos y elaborar tablas y gráficos a partir de originales o borradores, utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos o presentaciones.
- Recoger los datos de pedidos quejas, devoluciones, atención postventa, etc, habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, registrándolos telemáticamente,

y formalizar los impresos básicos del proceso comercial.

- Actualizar la información de las entradas y salidas de existencias – mercancías, materias primas y otros productos almacenables–, utilizando la aplicación informática estándar.
- Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general.
- Recepcionar visitas de clientes internos y externos de la organización, o de público en general y canalizar las comunicaciones orales –telefónicas o telemáticas–, internas o externas.
- Identificar el potencial propio, reconociendo puntos de orientación, apoyo y oportunidades para su desarrollo personal y profesional.
- Identificar estructuras sociales y profesionales que enmarcan su futuro desarrollo, reconociendo principios, relaciones y comportamientos necesarios para adaptarse y evolucionar.
- Participar de forma activa, en la vida económica, social y cultural con actitud crítica y responsable en la resolución de problemas y en la toma de decisiones coherentes.

C. *Relación de cualificaciones y unidades de competencia*

- **Cualificación Profesional completa:**
 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (ADG305_1, R.D. 107/2008).
 - Unidad de competencia: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
 - Unidad de competencia: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
 - Unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
 - Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos (ADG306_1, R.D. 107/2008).
 - Unidad de competencia: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
 - Unidad de competencia: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos y confección de documentación.
 - Unidad de competencia: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.
- **Cualificaciones Profesionales parciales:**
 - Actividades de gestión administrativa (ADG308_2, R.D. 107/2008)
 - Unidad de competencia: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
 - Unidad de competencia: Realizar las gestiones administrativas de tesorería
Crédito formativo: Operaciones básicas de gestión de tesorería, mediante documentos y/o aplicaciones informáticas.
 - Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (ADG307_2, R.D. 107/2008).
 - Unidad de competencia: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
Crédito formativo: Recepción al visitante interno o externo
 - Unidad de competencia: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
Crédito formativo: Gestión y búsqueda de información a través de utilidades informáticas.

D. Entorno profesional

- Ámbito profesional

El profesional desarrollará la actividad como auxiliar de administración, bajo la supervisión de un superior, por cuenta propia o ajena, en cualquier empresa ó entidad del sector público ó privado, principalmente en oficinas, despachos o diferentes departamentos de administración y servicios administrativos generales, de información y atención al cliente, observándose que al ser una labor inherente a cualquier actividad comercial, está presente en todos los sectores productivos, destacando por su alto grado de transectorialidad.

- Ocupaciones y puestos de trabajo mas relevantes

Grabador, verificador de datos, auxiliar de archivo, clasificador, repartidor de correspondencia, telefonista, auxiliar de servicios administrativos generales, ordenanza, auxiliar de información, atención y reclamaciones al cliente.

2. ENSEÑANZAS

A. Módulos y créditos formativos obligatorios específicos y de orientación y tutoría

1. Técnicas administrativas básicas de oficina
2. Operaciones básicas de comunicación
3. Reproducción y archivo
4. Grabación de datos
5. Tratamiento de datos, textos y documentación
6. Operaciones administrativas comerciales
7. Operaciones básicas de gestión de tesorería, mediante documentos y/o aplicaciones informáticas
8. Recepción al visitante interno o externo
9. Gestión y búsqueda de información a través de utilidades informáticas
10. Formación en centro de trabajo
11. Orientación y tutoría

B. Módulos formativos obligatorios de carácter general: se publicarán en resolución específica.

1. Módulo formativo: **TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Desarrollo de la operativa básica de recepción, clasificación y distribución de paquetería, correo convencional y telemático

- Descripción de los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, comunes en organizaciones, especificando su función y elementos.
- Identificación y determinación de los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, y de su coste y tiempo de envío, justificando el procedimiento elegido.
- Identificación de los elementos significativos y relevantes para el registro y envío de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.
- Aplicación de técnicas para la recepción, clasificación y distribución de paquetería, correo convencional y telemático

Aplicación de técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica

- Explicación de los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Definición del destinatario, medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.
- Aplicación de los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior, justificando la toma de decisiones.

- Realización de embalajes o empaquetados adecuados para la documentación entregada.
- Descripción de los campos de información fundamentales de los registros de archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Descripción de los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, diferenciando sus funciones.
- Clasificación, registro y actualización de los documentos en función de la información proporcionada, en archivos convencionales, argumentando las decisiones tomadas.
- Actualización y registro de la información proporcionada por los documentos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas precisas.

Desarrollo de operaciones con medios de pago básicos

- Formulación de los procedimientos básicos para el cálculo de importes relacionados con operaciones de tesorería sencillas.
- Verificación de cálculos y elaboración de estadillos de importes y justificantes de cobro y pago.
- Descripción de la normativa básica que regula los medios de pago más habituales
- Utilización de dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios .
- Realizar el cuadro de las operaciones propuestas.
- Cumplimentación de todo tipo de documentos de cobro, pago y caja a través de internet y de aplicaciones informáticas.

Aplicación de procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipo de oficina

- Descripción de las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.
- Descripción de los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.
- Explicación de los métodos de control de inventarios y stock de seguridad más habituales.
- Realización de la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.
- Realización del registro de las entradas y salidas en fichas de almacén.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Integración de operaciones de apoyo administrativo básico.

- Descripción de los elementos que caracterizan principales funciones y relaciones de un equipo.
- Identificación de actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro en un equipo estándar.
- Descripción de las pautas de coordinación y actuación personal fundamentales para integrarse en un equipo de trabajo, en cuanto a la actitud personal hacia el mismo y el resto de los miembros.
- Determinación de quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.
- Descripción de los criterios de calidad que han de guiar la actuación profesional, argumentándolos.
- Identificación, a través de simulaciones, de los valores éticos personales y profesionales.
- Identificación de los roles que desempeña cada miembro del equipo.
- Descripción de las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Organización de empresas y entidades públicas

- Fundamentos y áreas funcionales básicos de las organizaciones.
- La organización en la empresa: Departamentos, tipología y características.
- La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea.
- Organigramas elementales de organizaciones privadas y públicas: Tipología, funciones y tipos.

Actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo

- Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo.
- Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación.
- Trabajo en equipo en la realización de actividades de apoyo administrativo en una organización: El espíritu de equipo y la sinergia.
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.

Correspondencia y paquetería interna y externa

- Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo.
- Servicios de correos y mensajería: Características, funciones, productos, servicios y tarifas.
- Embalaje y empaquetado básico: Materiales y técnicas.
- Procedimientos básicos en registros públicos.

Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan.
- Normativa básica sobre la documentación administrativa.
- Documentos administrativos: Elementos básicos, funciones y características.
- Documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: Pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.
- Órdenes e instrucciones de trabajo.
- Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación.

Operaciones básicas de cobros y pagos

- Operaciones básicas de cobro y pago: Funciones, características y técnicas de gestión.
- Medios de pago: Tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Documentación básica correspondiente a operaciones de tesorería, libros de caja y bancos.
- Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos.
- Procedimientos de cuadre de caja.

Registro y control básico de material y equipos de oficina

- Descripción de material y equipos de oficina: Material fungible y no fungible.
- Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición.
- Inventarios: Tipología, características, documentación y métodos de clasificación.
- Hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación básicas de registro y control de material y equipos de oficina.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 60 m².

2. Equipamientos

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, aplicación de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas para el cobro, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos móviles. Equipos de registro de cobro. Recursos materiales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones de apoyo administrativo básico, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

2. Módulo formativo: **OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN**

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

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Aplicación de técnicas de comunicación escrita y efectiva en las relaciones profesionales

- Identificación características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en redacción de textos.
- Descripción de los medios, herramientas y normas ortográficas en la redacción de textos breves.
- Diferenciación de formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular.
- Redacción de textos sencillos, aplicando técnicas de comunicación y rotulación de documentos, adaptando los formatos y el lenguaje.
- Utilización de las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- Diferenciación entre procesos de información, de comunicación, y los elementos que intervienen.
- Descripción de las habilidades a utilizar en la escucha efectiva y los errores mas comunes.
- Definición y aplicación de estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas, justificando las mismas.
- Realización de peticiones o solicitud aclaraciones y expresión de críticas, a un miembro del supuesto grupo, dando muestras de asumir críticas, mostrando signos de comportamiento positivo.
- Realización de defensa de opiniones ante un grupo de trabajo que no comparte el punto de vista.

Aplicación de técnicas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto

- Descripción de conflictos y causas más habituales que suelen surgir en relaciones profesionales.
- Descripción de pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.
- Justificación de la importancia de actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto.
- Proposición de pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto.
- Presentación clara y ordenada, del propio punto de vista.
- Indagación y proposición de alternativas a través de preguntas y con expresiones empáticas.

Utilización de técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática

- Descripción de técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas
- Diferenciación de los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.
- Manejo de las funciones básicas de los equipos de telefonía.
- Realización de todo el proceso de una conversación telefónica y telemática, proyectando la imagen corporativa.

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

- Estructura organizativa empresarial: Horizontal, vertical y transversal.
- Flujos de comunicación: Elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.
- Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: El feed-back y la escucha efectiva.
- Escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.
- Identificación de dificultades/ barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información.

Comunicación escrita.

- Documentos de información interna: Avisos, rótulos, otros. Características.
- Selección de tipologías de letras y texto para mensajes breves: Tipografía, fuente, trazado.
- Textos y letras: Modelos estándar de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.

Comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática

- La comunicación oral: Técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales.
- Criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor.
- Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas: Identificación, transmisión y/o recepción y despedida.
- Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial: Habilidades, signos y señales.

- Formulas básicas de escucha activa en la comprobación y comparación de comunicaciones.
- Proceso de comunicación telefónica y telemática: La expresión verbal y no verbal, partes intervinientes.
- Medios y equipos telefónicos: Tipos y usos más habituales.
- Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros.
- Protocolos de tratamiento adecuados.
- Modelos básicos de comunicación telefónica y telemática: Barreras y dificultades en la transmisión de la información.

Pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales.

- Tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Conflictos relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones.
- Control emocional: Comportamientos y señales básicas.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 60 m2.

2. Equipamientos

Red local. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes -CRM-. Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, fax. Organigramas funcionales, y de distribución de áreas y espacios. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la transmisión y recepción de información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

3. Módulo formativo: REPRODUCCION Y ARCHIVO

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

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Realización de operaciones auxiliares de reproducción

- Realización de la limpieza y mantenimiento preventivo de equipos de reproducción e informáticos.
- Descripción de los distintos recursos consumibles.
- Identificación de pequeñas averías mecánicas en los equipos de reproducción.
- Aprovechamiento de los materiales necesarios de las máquinas.
- Realización de pruebas de uso y mantenimiento básico de equipos informáticos y reproducción.
- Sustitución de consumibles, de entre diversos tipos facilitados.
- Identificación de las funciones de equipos de reprografía, su utilidad y las partes básicas de las máquinas empleadas.
- Realización de operaciones tales como fotocopiar, imprimir, escanear, clasificar e intercalar documentos originales, en varios tamaños, en función del tipo de documento.

- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización del archivo de los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas.
- Recuperación de los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior.
- Análisis de documentación a encuadernar describiendo características y criterios de ordenación.
- Clasificación de los distintos útiles, materiales y herramientas de operaciones de encuadernación.
- Identificación de los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos.
- Organización de la documentación a encuadernar, ordenándola según a los criterios establecidos.
- Utilización de la cizalla, la maquina de perforar u otros útiles análogos realizando distintos cortes, en condiciones de seguridad.
- Encuadernación en sus diversas formas de la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento.

Realización de operaciones auxiliares de archivo convencional de manera organizada

- Identificación de los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación, argumentando las ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Descripción de las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Descripción de los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos y de las medidas de seguridad y protección en los documentos.
- Identificación de los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta.
- Clasificación de los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.
- Aplicación de las reglas de clasificación de archivos.
- Organización física de la documentación en el archivo propuesto.
- Aplicación de los procesos de control y seguimientos de documentos prestados.
- Identificación de los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Realización de la transferencia de documentos según un plan propuesto.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Eliminación de archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.

Realización de operaciones auxiliares de archivo informático en condiciones de seguridad y confidencialidad

- Identificación de las funciones básicas y prestaciones de un sistema operativo en un entorno de red, en la gestión de archivos y carpetas.
- Utilización de software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.
- Utilización de los programas antivirus, justificando su uso.
- Creación y modificación de carpetas identificándolas para permitir su localización y recuperación.
- Selección de los archivos y documentos y realización de copias y movimientos de archivo.
- Establecimiento de contraseñas de archivos, argumentando la necesidad de su realización.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Realización de búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa.
- Realización de copias de seguridad.
- Eliminación de carpetas y archivos.
- Identificación de funciones básicas y objetos de una base de datos, características y utilidades.
- Descripción de las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.
- Realización de las operaciones de apertura y cierre de una base de datos, introduciendo registros, modificaciones, altas y bajas.
- Filtración y organización de la información según las instrucciones facilitadas.
- Obtención de los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Impresión de tablas, consultas e informes.

Sistemas operativos habituales.

- Herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas.
- Intercambio de información: Intercambio estático, incrustar y vincular.
- Procedimientos de seguridad, integridad y protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.

Técnicas básicas de archivo y clasificación de documentación administrativa.

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

Información en bases de datos.

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Búsquedas sencillas de datos.
- Configuración e impresión de informes.

Equipos de reprografía.

- Equipos de reproducción: Tipos, componentes, características de los dispositivos.
- Incidencias elementales en equipos de reprografía.
- Funcionamiento de equipos de reprografía –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–.
- Software de digitalización de documentos.
- Procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción.
- Eliminación de residuos: Normativa aplicable.

Encuadernación funcional.

- Equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional: Tipos, características, funcionamiento, detección de posibles incidencias.
- Materiales de la encuadernación funcional: Tipos, características y su utilización.
- Técnicas de encuadernación funcional: Corte, perforado y encuadernado funcional.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones

Aula de gestión de 60 m².

2. Equipamientos

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: Sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales. Equipos de reprografía: Fotocopiadoras, escáneres, grabadoras, multicopistas, otros. Mesa de montaje. Materiales y útiles de impresión, reproducción y encuadernación funcional: Papel, cartulina, canutillos, otros. Cizallas. Perforadoras.

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

4. Módulo formativo: **GRABACION DE DATOS**

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

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Aplicación de criterios previos para trabajar en condiciones de calidad y seguridad en la introducción de datos y textos.

- Identificación de factores de optimización de recursos –planificación del tiempo, organización, limpieza,
- Identificación de los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos.
- Precisión de los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos.
- Programación de las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos.
- Identificación de modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental y postural.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Descripción de los criterios de calidad en la actividad de grabación de datos.
- Descripción de pautas de actuación personal para la integración en el grupo de trabajo.
- Identificación de las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse en función del grado de autonomía de cada miembro.
- Explicación de los conceptos, normas de calidad y control de la documentación y confidencialidad aplicables a los trabajos de grabación de datos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Introducción de datos y textos.

- Identificación de la composición y estructura de un teclado extendido.
- Precisión correcta de las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- Descripción de la técnica mecanográfica.
- Descripción del funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores y teclados numéricos u otras.
- Transcripción de textos complejos propuestos y notas tomadas al dictado, con rapidez, precisión.
- Utilización con precisión y rapidez la línea dominante, las líneas inferiores y superiores, caracteres de función y teclas auxiliares.
- Comprobación de la destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error máximo del cinco por ciento.
- Identificación de la composición y estructura de un teclado numérico.
- Transcripción de tablas de datos numéricos con rapidez, precisión.
- Descripción de las actividades necesarias para la verificación de datos.
- Explicación de los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores.
- Identificación de las herramientas y signos estandarizados disponibles para corrección de errores.
- Explicación de las reglas de uso ortográfico, así como, la división de palabras al final de renglón.
- Comprobación de que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Registro del documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales, asegurando la confidencialidad de los mismos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales

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

Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos

- Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos.
- Concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: El espíritu de equipo y la sinergia.
- Parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos: Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales..
- Caracterización de la profesionalidad: Ética personal y profesional en el entorno de trabajo.

Técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos

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

Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos

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

Técnicas de corrección y aseguramiento de resultados

- Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.
- Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones.
- Siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas.
- Signos de puntuación. División de palabras.
- Motivación a la calidad: Diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo:

1. Espacios e instalaciones

Aula de informática de 60 m2.

2. Equipamientos

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

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

5. Módulo formativo: TRATAMIENTO DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTACION

Asociado a la unidad de competencia: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos y confección de documentación.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Realización de operaciones básicas de tratamientos textos.

- Identificación de las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición.
- Identificación de funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad.
- Apertura y cierre de procesadores de texto.
- Grabación de documentos en el formato y dirección facilitados.
- Configuración de las distintas páginas del documento.
- Transcripción de los documentos, aplicando los formatos y estilos de texto.
- Localización y corrección de errores al introducir la información, manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación.
- Integración de objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Configuración de las diferentes opciones de impresión de los documentos según instrucciones.
- Realización de la impresión de los documentos transcritos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Realización de operaciones básicas de tratamientos de datos con aplicaciones informáticas.

- Descripción de utilidades y funciones básicas de un programa de presentaciones gráficas.
- Descripción de las aplicaciones de presentación gráfica en función de los resultados finales.
- Utilización del formato más adecuado a cada tipo de información.
- Introducción, eliminación y modificación de datos, gráficos y otros objetos en presentaciones.
- Impresión de las presentaciones configurando las diferentes opciones en función de la información.
- Gestión de las funciones y utilidades de aplicaciones de presentación gráfica.
- Identificación de funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de la hoja de cálculo.
- Diferenciación del uso de los diferentes formatos que se dan en una hoja de cálculo.
- Identificación de los elementos que integran los distintos tipos de representación gráfica.
- Identificación de los diferentes criterios de ordenación y filtrado de datos.
- Apertura y cierre de hojas de cálculo.
- Agrupación de hojas de cálculo por el contenido de sus datos en libros.
- Grabado de la hoja de cálculo en el formato y dirección facilitados.
- Aplicación de fórmulas y funciones sencillas en las celdas, comprobando su funcionamiento.
- Confección de gráficos sencillos a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el formato adecuado.
- Clasificación y filtración de los datos incluidos en una hoja de cálculo aplicando los criterios requeridos, justificando el criterio elegido.

Confección y transmisión de documentación interna, asegurando la recepción de la misma.

- Identificación de los distintos procedimientos de transmisión interna de documentación en las organizaciones
- Descripción de las estrategias y actitudes personales y profesionales adecuadas para la aclaración y resolución de incidencias en la entrega personal de documentos.
- Valoración de la importancia e interpretación del contenido en la entrega de la documentación en el plazo, procedimiento y formato establecidos.
- Descripción de la estructura y funciones de las utilidades de mensajería informática interna.
- Comprobación de la entrega de documentos en cuanto al destinatario y el plazo aplicando si fuera necesario, técnicas de aclaración y/ resolución de incidencias.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Adopción de criterios de seguridad en la entrega de la documentación.
- Adjuntado del documento, envío del mensaje y comprobación de la recepción.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Conexión y funcionamiento operativo del equipamiento informático

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

Documentos con procesadores de texto

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

Presentación gráfica con aplicaciones informáticas

- Estructura y funciones de la aplicación.
- Gestión de presentaciones gráficas.
- Inserción de objetos.
- Configuración e impresión de presentaciones gráficas.

Documentación con hojas de cálculo

- Estructura y funciones de una hoja de cálculo.
- Gestión de documentos de hojas de cálculo.

Información y documentación en las organizaciones

- Actitud personal y profesional en la recepción de instrucciones de trabajo.
- Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación
- Procedimientos internos para la transmisión de la información y documentación.
- Utilidades de la mensajería informática en la transmisión de documentos.
- La entrega personal de documentos: El feed-back y la escucha efectiva.
- La comunicación asertiva. Confidencialidad, seguridad y custodia en la transmisión.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones

Aula de informática de 60 m2.

2. Equipamientos

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: redes informáticas sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, y consumibles de oficina. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

6. Módulo formativo: **OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES**

Asociado a la unidad de competencia: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Realización de los procesos de comunicación y atención básica al cliente.

- Descripción de las funciones básicas en un departamento comercial y/o facturación.
- Identificación de procedimientos de comunicación comercial en las operaciones de compraventa.
- Descripción de los canales de comunicación comerciales, ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Identificación de las fases de un proceso de venta y de atención al cliente.
- Identificación de tipos de motivaciones habituales del cliente ante compra de productos o servicios
- Adaptación de las técnicas de venta al medio de comunicación.
- Justificación del soporte de comunicación más apropiado para obtener información del cliente.
- Transmisión de información con claridad y precisión, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Identificación de la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas, a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Descripción de las características del producto o servicio, argumentando ventajas y adecuación a las necesidades del cliente.

Realización de los procesos de post-venta complementarios

- Descripción de las fases de un proceso post-venta .
- Identificación de los productos y/o servicios que precisan de un seguimiento y servicio postventa.
- Descripción y explicación de las técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.
- Elaboración de documentos adecuados a cada acción de fidelización, en función de su finalidad.
- Descripción del proceso que debe seguir una reclamación.
- Identificación de la documentación utilizada para recoger una reclamación.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Recogida y escucha de la queja o reclamación del cliente , en un supuesto caso simulado.
- Definición de la naturaleza y el contexto de la queja o reclamación.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Delimitación de la capacidad personal para su resolución.
- Formalización por escrito de la reclamación.

Confección de documentos básicos asociados las operaciones de compra-venta

- Descripción de los documentos básicos de las operaciones de compraventa.
- Precisión de las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables.
- Conocimiento y manejo de conceptos de interés comercial, descuento, margen, precio de coste del producto, precio de compra, precio de venta, porcentaje de IVA, corretajes, comisiones.
- Identificación de los distintos métodos para calcular el precio final de venta.
- Calculo del precio final de venta de acuerdo con los márgenes proporcionados.
- Valoración de la incidencia en el precio final de distintas promociones.
- Elaboración de los albaranes incorporando –cantidades, conceptos, importes, otros –, a través de una aplicación informática.
- Calculo correcto del importe total del precio unitario y total de compra o venta.
- Confección de facturas, teniendo en cuenta descuentos, tipo de IVA y el sistema de pago o cobro.

Aplicación de métodos de control de existencias

- Diferenciación de los diferentes tipos de existencias habituales en empresas comerciales.
- Diferenciación de los tipos de embalajes y envases en función de los productos.
- Descripción de los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Aplicación del método de control de existencias indicado, en un caso práctico de compra-venta.
- Calculo del importe del saldo de existencias teniendo en cuenta el coste del producto, el IVA, los márgenes comerciales y otros gastos, dentro de su nivel de responsabilidad.

Utilización de aplicaciones informáticas de gestión comercial, almacén y/o facturación

- Identificación de las funciones y los procedimientos fundamentales de las aplicaciones para gestión de ventas, existencias o similares.
- Definición de los archivos de parámetros –IVA, descuentos, bonificaciones, otros–, en una aplicación informática.
- Registro de altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes, proveedores y productos .
- Registro de las compras y facturas realizadas.
- Identificación de las informaciones significativas de los informes de ventas.
- Identificación de la información proporcionada de clientes, productos, etc,
- Obtención de formularios sencillos, con información de clientes e informes de venta.
- Realización de copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática, según instrucciones recibidas.
- Definición de archivos de parámetro –stock óptimo, stock mínimo, otros–, a través de aplicación.
- Realización del registro de los movimientos de existencias y obtención del inventario.

Atención al cliente

- El departamento comercial. Las necesidades y los gustos del cliente.
- Perfil psicológico de los distintos clientes.
- Relación con el cliente a través de internet: introducción a las principales herramientas de gestión de la relación con el cliente o CRM.
- Criterios de calidad en la atención al cliente.

Comunicación comercial en los procesos de venta

- El proceso de compraventa: aspectos básicos de la compra y la venta.
- Identificación de la comunicación en la venta: Fases y problemas.
- Argumentación comercial y tratamiento de objeciones.
- La venta telefónica, por catálogo, televenta, internet.

Normativa mercantil y fiscal en las operaciones de compraventa

- Legislación mercantil básica.
- Legislación fiscal básica.
- Ley del IVA: concepto y regímenes de IVA, tipos impositivos.
- Cumplimentación de los modelos de liquidación de IVA.

Procedimientos administrativos de compraventa

- Cálculo comercial en las operaciones de compra y venta: precio de coste, portes, embalajes, envases, corretajes, IVA, descuento comercial, precio de venta.
- Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa: Presupuesto. Propuesta de pedido. Albaranes o notas de entrega. Facturas. Carta-porte.

Almacenamiento y gestión de stocks e inventarios

- Procedimientos de organización del almacenamiento de productos.
- Sistemas de almacenaje.
- El embalaje, envasado y etiquetado.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- Sistemas de gestión de existencias: convencional e informático.
- Tratamiento de las pérdidas y obsolescencia de los productos almacenados.
- Control de calidad.

Operaciones de compra y venta a través de aplicaciones informáticas de gestión

- Aplicaciones de gestión de relación con clientes –CRM–: Actualización de ficheros de clientes, proveedores, productos, agentes de venta, otros. Búsquedas. Acciones de fidelización. Obtención de informes relacionados.
- Aplicaciones informáticas de facturación: generación de presupuestos, pedidos, albaranes, facturas. Enlaces con aplicaciones de contabilidad. Obtención de informes relacionados.

Servicios postventa y de reclamaciones

- Seguimiento comercial.

- Gestión del seguimiento de clientes: procedimientos postventa, instrumentos y trámites.
- Instrumentos de fidelización.
- Quejas y reclamaciones. Concepto y características.
- Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas, presenciales y no presenciales.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones

Aula de gestión 60 m²

2. Equipamientos

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta. Programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de internet, intranet, herramientas de seguridad de internet –SSL–, sistemas de mensajería instantánea. Paquete integrado de aplicaciones específicas: de gestión comercial o CRM, de almacén, de facturación, gestión de compras. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras.

3. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la tramitación administrativa de los procesos de compra y venta, seguimiento y atención al cliente, y resolución de reclamaciones, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

7. Crédito formativo: OPERACIONES BASICAS DE GESTION DE TESORERÍA, MEDIANTE DOCUMENTOS Y/O APLICACIONES INFORMATICAS

Asociado a la unidad de competencia: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Realización de cálculos simples en la gestión de tesorería bajo la supervisión de un superior

- Diferenciación entre el concepto de interés simple y compuesto.
- Determinación de la capitalización simple o compuesta, argumentando su utilización.
- Cálculo de los intereses producidos en cada una de las operaciones.
- Identificación del concepto de descuento de efectos.
- Cálculo del descuento correspondiente a la operación.
- Cálculo de las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada.
- Confección de la documentación bancaria básica, correspondiente a la remesa de efectos.
- Precisión de los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito.
- Cumplimentación de los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Liquidación de la cuenta corriente por los procedimientos establecidos.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Utilización de los documentos de cobro y pago mas usuales

- Descripción e identificación de las características y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles –letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia.

- Descripción de las características y finalidad del factoring, del confirming, y de la gestión de efectos, justificando la elección de uno u otro.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Identificación bajo instrucciones recibidas, de los documentos de auto-liquidación, vencimiento y periodos de los tributos y documentos fiscales, que se liquiden por este método.
- Identificación del documento, precisión de la normativa que la regula, y contenido de sus apartados, en un supuesto práctico de tramitación de impuestos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Cumplimentación de libros de caja y bancos, bajo la supervisión de un superior y dentro de su nivel de responsabilidad.

Realización de operaciones básicas de tesorería a través de aplicaciones informáticas

- Descripción de las características de los libros registro de los medios de pago.
- Identificación de las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera on line.
- Establecimiento en cada caso, de las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago, en un caso supuesto de pago a un organismo público, según instrucciones recibidas.
- Identificación del documento fiscal o mercantil a cumplimentar, convencional y/o telemático.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Realización de anotaciones correspondientes a movimientos en forma convencional e informática.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Gestión de tesorería

- Cálculo del interés simple y compuesto en operaciones básicas.
- Cálculo de descuento simple.
- Cuentas corrientes: liquidación y cálculo de intereses.
- Cálculos en cuentas y operaciones de crédito.
- Cálculo de comisiones bancarias.

Documentos de cobro y pago, y registros de tesorería

- Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática: Recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio.
- Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming, gestión de efectos.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico.
- Gestión de tesorería a través de banca on line.

Gestión de tesorería con aplicaciones informáticas.

- Utilización de hojas de cálculo en la gestión financiera.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Equipamientos

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones de gestión de tesorería, sistemas operativos, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información. Archivadores convencionales, soportes informáticos, material mobiliario y material de oficina diverso, calculadora.

2. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la matemática financiera básica, la gestión de tesorería, y las aplicaciones informáticas específicas o generales vinculadas con las mismas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y de otras de nivel superior relacionadas con

- este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

8. Crédito formativo: **RECEPCION AL VISITANTE INTERNO O EXTERNO**

Asociado a la unidad de competencia: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Recepción al cliente facilitando su estancia mediante su acomodamiento.

- Descripción del protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización.
- Identificación del interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad.
- Descripción de la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización.
- Identificación de las fases en el proceso de recepción de visitas.
- Establecimiento de la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares.
- Detección de los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
- Aplicación de las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificación del visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Recepción al visitante interno o externo. Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Aplicación de la empatía e identificación.
- Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.

Atención al visitante

- Comunicaciones en la recepción: acogida, identificación, gestión, despedida.
- La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Equipamientos

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, sistemas operativos, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes –CRM–, correo electrónico, centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones, mobiliario de una sala de espera (mesa, sillas, material de lectura tales como revistas y periódicos, etc.

2. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con los sistemas de comunicación e información empresariales en cuanto a tratamientos de los flujos de comunicación, formal e informal, recepción, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

9. Crédito formativo: **GESTION Y BUSQUEDA DE INFORMACION, A TRAVÉS DE UTILIDADES INFORMATICAS**

Asociado a la unidad de competencia: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

Contenidos e indicadores de nivel de logro

Utilización básica del sistema operativo

- Identificación y explicación de la función de los elementos básicos ("hardware" y "software").
- Descripción de procedimientos generales de operación en un sistema en red.
- Identificación mediante un examen del sistema básico de los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
- Utilización adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo, argumentando las ventajas respecto a otros sistemas, según instrucciones recibidas.
- Explicación del esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
- Utilización y explicación de los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Descripción de las variables básicas de entorno de operación en red, identificando los ficheros de configuración más importantes y sus funciones elementales.
- Ejecución de funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización periféricos, comunicación y conexión con otros sistemas.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.

Utilización de los servicios de red

- Identificación de los diferentes tipos de buscadores argumentando sus ventajas e inconvenientes.
- Realización de búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Utilización adecuada de la información
- Registro y grabado de la información utilizada.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.

Utilización del correo electrónico en tareas rutinarias

- Realización de la apertura de la aplicación de correo electrónico.
- Identificación de el/los emisor/es y el contenido y de el/los destinatarios y el contenido.
- Lectura y/o redacción del mensaje.
- Canalización de la información a la todos los implicados, realizando el envío del mismo.
- Evaluación de los resultados que se obtienen, aportando a su nivel sugerencias o participando en las mejoras de los procesos.
- Comprobación de la recepción del mensaje.
- Justificación del procedimiento seleccionado, explicando ventajas en comparación con otros.
- Utilización de las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico, justificando cada una, dentro de su ámbito de actuación.
- Impresión y archivo de los mensajes de correo.

Sistemas operativos

- Funciones básicas de un sistema operativo.
- Sistemas operativos monousuario y multiusuario.
- Entornos de usuario.

Internet y Navegadores

- Internet.
- Utilidades de los navegadores.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la red.
- Compresión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación de información.

El correo y la agenda electrónica

- Utilidades.

El nivel de impartición de estos contenidos debe ser el suficiente para que su dominio facilite el desempeño profesional descrito en la unidad de competencia asociada al módulo con los medios de producción y la información de entrada descritos, todo ello en contextos y situaciones profesionales no excepcionales.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Equipamientos

Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: redes informáticas, sistemas operativos, antivirus, cortafuegos, correo electrónico, agenda electrónica, material y mobiliario de oficina.

2. Perfil profesional del formador

- a) Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión informatizada de la documentación e información utilizando, cuando proceda, lengua extranjera, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y de otras de nivel superior relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

10. Módulo formativo: FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

Finalidades

1. Completar la adquisición de competencias profesionales del perfil alcanzadas en propio centro.
2. Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios de las necesidades de cualificación.
3. Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones sociolaborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
4. Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por la alumna o el alumno en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que no pueden verificarse por exigir situaciones reales de trabajo.

Actividades básicas a realizar

- Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo.
- Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.
- Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.
- Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones.
- Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro.
- Disponer los diferentes elementos materiales y espacios de trabajo aplicando criterios de optimización de recursos, las normas de calidad, en terminales informáticos.
- Realización de actividad de grabación de datos, de manera integrada con el grupo.
- Transcribir tablas de datos numéricos con precisión y un perfecto manejo del teclado numérico.
- Utilizar con precisión técnicas mecanográficas, usando si procede las teclas auxiliares, sin sobrepasar un nivel de error del 5%, usando técnicas de calidad y corrección de datos.
- Resolver contingencias elementales de desconexión del equipamiento informático en condiciones de seguridad.
- Aplicar procedimientos de transmisión interna de documentos en organizaciones a través de entrega personal y utilidades de mensajería informática
- Aplicar técnicas de información y comunicación de todo tipo, con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

- Confeccionar los documentos básicos de las operaciones de compraventa, utilizando los medios informáticos o telemáticos, aplicando la legislación mercantil y fiscal vigente.
- Conservar el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.
- Aplicar las técnicas de registro y distribución de la información que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad, en todo tipo de soportes.

11. Módulo formativo: **ORIENTACIÓN Y TUTORÍA**

Finalidades

La alumna o el alumno como resultado de cursar y superar los contenidos y actividades de este módulo formativo actuará y se comportará:

1. Identificándose con la opción profesional derivada del perfil establecido, transformando dicha elección y decisión en vocación.
2. Mostrando interés por el progreso profesional y social, identificando oportunidades, ayudas, itinerarios y resultados de dicho progreso.
3. Identificando su potencial de capacidades, competencias y situación personal para abordar metas y proyectos, tomando decisiones y enfrentándose a la resolución de dificultades y problemas de forma coherente con los contextos sociales y profesionales.
4. Interviniendo en el mercado laboral, buscando oportunidades de inserción y decidiendo su progreso en equilibrio con sus metas socio-personales.

Contenidos y actividades a desarrollar

Ubicación y caracterización de la opción profesional

- Descripción del sector relacionado con el perfil del programa.
 - Identificación de actividades que en él se realizan.
 - Identificación de las empresas que en él radican.
 - Identificación de los diferentes tipos de clientes/usuarios.
- Identificación de las profesiones y categorías profesionales mas comunes en el sector.
- Descripción de las características fundamentales de la profesión u oficio relacionada con el perfil.
 - Identificación de los hábitos laborales exigidos.
 - Identificación de las actitudes personales y sociales necesarias.
- Descripción de los itinerarios formativos de la formación y posibilidades futuras.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de necesidades para el progreso profesional y personal

- Análisis del proceso de la toma de decisiones.
 - Descripción de las formas de actuar en la toma de decisiones.
 - Actuación con iniciativa ante la necesidad de una decisión.
- Análisis de las estructuras organizativas, porqués y funciones.
- Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
 - Caracterización de un equipo de trabajo.
 - Valoración del trabajo en equipo.
- Interpretación de significado y tipos de problemas o conflictos.
 - Identificación de las diferentes conductas a emplear ante un conflicto.
 - Identificación de los diferentes tipos de conflicto y conductas a emplear .
 - Identificación y, en su caso, actuación ante posibles soluciones en relación con un conflicto.
- Identificación de los hábitos perjudiciales para el desarrollo profesional.

Dinámica del mercado laboral

- Descripción de los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- Descripción de los diferentes tipos de contratos.
- Identificación de causas de modificación, extinción o suspensión del contrato.
- Descripción de una nómina.
 - Cálculo del salario.

- Cálculo de la base de cotización.
- Cálculo de prestaciones de enfermedad/accidente.
- Cálculo del I.R.P.F.
- Cálculo de descuentos.
- Reconocimiento de las diferentes prestaciones y acciones protectoras de la seguridad social, mutuas y el Servicio público estatal de empleo.
- Identificación de los aspectos clave de un convenio en relación con derechos y obligaciones del trabajador y la empresa.
- Identificación de los diferentes canales para la búsqueda de empleo e intermediación.
- Redacción de una carta de presentación.
- Redacción de un curriculum vitae.

Proyectos y metas profesionales y personales

- Identificación de deseos y objetivos personales.
- Análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
- Planificación a medio/largo plazo.
- Identificación de los logros obtenidos.
- Análisis de la evolución del trabajo, respecto a los objetivos.
- Identificación de las situaciones laborales o personales que nos alejan o acercan de los objetivos propuestos.
- Reconocimiento del trabajo, como parte intrínseca del desarrollo personal.
- Identificación de las necesidades de ocio y de la conciliación de la vida familiar y laboral, para el desarrollo personal y emocional.
- Reconocimiento de sus intereses y deseos en relación con su vida afectiva, familiar y aficiones.

Conflictos

- Definición, características y tipos.
- Métodos de resolución o supresión.
- La comunicación en el entorno laboral.

Hábitos y actitudes

- Qué son.
- Como afectan al desarrollo profesional.
- El valor del trabajo.
- Actitud hacia el trabajo.
- Hábitos y actitudes positivas, para conservar un empleo.
- Conductas. Qué son y cómo trabajarlas.
- La motivación en el trabajo.

Legislación laboral elemental y contratos de trabajo

- Tipos de relaciones laborales y contratos básicos
- Elementos esenciales que componen un contrato: jornada, horario, duración, periodo de prueba retribución y vacaciones.
- Derechos y deberes de los trabajadores y empresarios.
- Convenios colectivos: Objetivos y funciones.

Nómina y seguridad social

- Definición y apartados.
- Devengos, deducciones y bases de cotización.
- Obligaciones de las empresas y trabajadores.
- Prestaciones que contempla.

Participación de los trabajadores en la empresa

- Agentes Sindicales.
- La negociación colectiva.
- Asociaciones empresariales.

Búsqueda de empleo

- El mercado laboral.
- Autoorientación.
- Métodos de búsqueda activa de empleo.
- Curriculum: tipos.
- Ofertas públicas de empleo.

Proyectos y metas personales

- Qué son y como trabajarlos.
- Psicología básica.
- El proyecto personal de vida.
- Ocio y tiempo libre.
- Estilos de vida y relaciones sociales.
- Técnicas de autoevaluación personal.

Seguridad y salud en el trabajo: conceptos básicos

- El trabajo y la salud: Los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
- Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos y deberes básicos en esta materia.

Riesgos generales y su prevención

- Riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Riesgos ligados al medio-ambiente del trabajo.
- La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
- Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual.
- Planes de emergencia y evacuación.
- El control de la salud de los trabajadores.
- Primeros auxilios.

Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos

- Organismos públicos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Organización del trabajo preventivo: "rutinas básicas". Documentación: recogida, elaboración y archivo.

Requisitos básicos del contexto formativo

1. Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

2. Perfil profesional del formador:

- a) Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la orientación y tutorización, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica mínima de Diplomado u otra de nivel superior relacionada con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- b) Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que se establezca.

ANEXO II

1. Los horarios de los módulos específicos para el primer curso serán:

Módulo formativo específico	Horas/semana mínimo	Horas/semana de referencia
Técnicas administrativas básicas de oficina	3	4
Operaciones básicas de comunicación	3	4
Reproducción y archivo	3	4
Grabación de datos	3	3
Tratamiento de datos, textos y documentación	2	3
Libre designación del centro	4	

- Obligatoriamente en el primer curso de han de impartir completos los módulos formativos específicos:
 - Técnicas administrativas básicas de oficina
 - Operaciones básicas de comunicación
 - Reproducción y archivo
- En ningún caso los horarios de los módulos formativos específicos, en este primer curso, pueden superar las 18 horas por semana.

2. Los horarios de los módulos específicos para el segundo curso serán:

Módulo formativo específico	Horas/semana mínimo	Horas/semana de referencia
Operaciones administrativas comerciales	5	6
Recepción al visitante interno/externo	1	1
Operaciones básicas de gestión de tesorería, mediante documentos y/o aplicaciones informáticas	4	5
Gestión y búsqueda de información a través de utilidades informáticas	2	3
Libre designación del centro	3	

- Este segundo curso tiene una duración en centro educativo de 24 semanas. El resto de semanas se dedicará a la FCT con una duración total y obligatoria de 330 horas.
- En ningún caso los horarios de los módulos formativos específicos, en este segundo curso, pueden superar las 15 horas por semana.

3. El módulo de Orientación y Tutoría tendrá una duración obligatoria en cada curso de dos horas semanales