

| | |
|----------------------------------|---|
| Cualificación Profesional | ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS |
| Familia Profesional | Administración y Gestión |
| Nivel | 3 |
| Código | ADG310_3 |
| Versión | 5 |
| Situación | Publicada |

Competencia general

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

Unidades de competencia

- UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
- UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
- UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

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

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Asistente de despachos y oficinas.
Asistente jurídico.
Secretaria/o en departamentos de Recursos Humanos.

Formación Asociada (660 horas)

Módulos Formativos

MF0982_3: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.(90 h)

MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.(150 h)

MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo.(120 h)

MF0988_3: Gestión de documentación jurídica y empresarial.(120 h)

MF0980_2: Gestión auxiliar de personal.(90 h)

MF0979_2: Gestión operativa de tesorería(90 h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Nivel 3
Código UC0982_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Administrar los flujos de información, internos y externos, por correo convencional, medios telemáticos u otros, de forma autónoma, facilitando una eficiente gestión documental, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.

CR 1.1 La información recibida se organiza identificando y valorando sus características, urgencia, importancia, destinatarios u otros aspectos relevantes, y verificando la presencia y corrección de todos los datos necesarios.

CR 1.2 Los aspectos clave de la información se identifican con rigor y precisión, decidiendo el tratamiento a dar en cada caso para la posterior gestión, o toma de decisiones de quien corresponda.

CR 1.3 La información recibida se registra y codifica, si procede, según el asunto, en soporte convencional o electrónico, de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR 1.4 La información se canaliza hacia los destinatarios correspondientes con agilidad y precisión, según los procedimientos establecidos y el organigrama de la organización, o dando respuesta cuando proceda, asegurando que no queden asuntos pendientes de resolución.

CR 1.5 Los medios de transmisión -correo convencional, electrónico, fax, burofax, mensajería u otros- se seleccionan y utilizan, según criterios de urgencia, coste, seguridad, plazo y límites que requiera la comunicación a enviar.

CR 1.6 Los trámites adicionales identificados como necesarios -traducciones, copias u otros- para una transmisión eficaz de la información, se gestionan en tiempo y forma con autonomía y responsabilidad, aplicando criterios de respeto al medio ambiente.

CR 1.7 Las copias de la documentación emitida se conservan debidamente clasificadas y archivadas en el soporte que proceda -papel o informático-, aplicando criterios de sostenibilidad.

CR 1.8 Los efectos posibles de las dificultades, distorsiones u otros aspectos en la comunicación interna detectados, se transmiten al responsable directo con discreción y responsabilidad.

CR 1.9 Los errores o fallos en las comunicaciones telemáticas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR 1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias que se presenten y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales, a fin de transmitir la imagen de la organización.

CR 2.1 Las visitas se identifican y se filtran en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la misma, con autonomía, cortesía, habilidades sociales y consideración, utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna y otros-.

CR 2.2 Las visitas se atienden con autonomía y responsabilidad, utilizando las habilidades sociales necesarias y cuidando la imagen personal de acuerdo con la imagen corporativa.

CR 2.3 Las visitas se orientan y/o acompañan con cortesía y amabilidad al lugar de encuentro, anticipándose a las posibles contingencias y, si procede, se presentan de acuerdo con el protocolo empresarial, indicando el motivo de la visita.

CR 2.4 Las peticiones o requerimientos de las visitas -localizaciones, desplazamientos o información de cualquier índole- se atienden y/o gestionan con prontitud y eficiencia, identificando sus necesidades, y previendo y resolviendo las posibles contingencias.

CR 2.5 La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad se promocionan describiéndose, si procede, y decidiendo en cada caso si se suministra documentación, productos o informaciones disponibles, con autonomía y responsabilidad, según criterios definidos y transmitiendo la imagen de la organización.

CR 2.6 En las comunicaciones con clientes, proveedores u otros agentes se recaba la información relevante que afecte a la organización -acciones comerciales de la competencia, promociones, precios, otros- transmitiéndose a las personas responsables con precisión y rapidez a través del canal adecuado.

CR 2.7 En la atención de visitas, se resuelven los posibles problemas planteados, tomando las decisiones que procedan de acuerdo con su ámbito de actuación, y dando una respuesta adecuada a cada tipo de situación.

CR 2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 3: Gestionar la emisión y atención telefónica con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos, a fin de contribuir a la correcta circulación de la información interna y externa.

CR 3.1 Las llamadas telefónicas emitidas o recibidas se atienden con autonomía y responsabilidad, respetando las normas de cortesía adecuadas, utilizando los distintos recursos de la comunicación telefónica -escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonación de la voz u otros- y transmitiendo la imagen de la organización.

CR 3.2 La información clave sobre el interlocutor de la llamada telefónica -procedencia y nivel jerárquico- se identifica utilizando los medios adecuados -agenda, red de contactos informales, consulta interna u otros-.

CR 3.3 La información facilitada o recabada del interlocutor, en las comunicaciones telefónicas, se gestiona personalmente con autonomía, determinando la razón y la urgencia, y facilitando que el interlocutor obtenga la respuesta necesaria en el menor tiempo posible.

CR 3.4 Las ausencias se justifican con cortesía, amabilidad y desarrollando las habilidades necesarias correspondientes, transmitiendo con exactitud a los interesados, en el plazo adecuado, los mensajes recogidos.

CR 3.5 En la atención telefónica se resuelven las posibles situaciones conflictivas planteadas, tomando las decisiones que procedan, adoptando un tono de voz firme y conciliador, de acuerdo con cada tipo de situación.

CR 3.6 Las herramientas de las comunicaciones telefónicas -identificación de llamada o usuario, multillamada, desvío de llamadas, ajustes de audio, videoconferencia, otros- se utilizan con destreza, controlando su perfecto funcionamiento.

CR 3.7 Los errores o fallos en las comunicaciones telefónicas se identifican subsanándolos con rapidez y eficiencia, requiriendo y gestionando, en el ámbito de su responsabilidad, el soporte técnico necesario.

CR 3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 4: Controlar la corrección de las comunicaciones escritas, en forma y contenido, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo de redacción adecuados, verificando su fiabilidad, para transmitir información clara, precisa y comprensible.

CR 4.1 La información y documentación se redacta o supervisa, en su caso, con precisión, corrección y en el plazo previsto, utilizando las herramientas pertinentes para cumplir con el objetivo del documento -actas, carta externa, correos electrónicos, informes u otros-.

CR 4.2 La estructura de los documentos se define en función del carácter del documento -mercantil, laboral, administrativo, técnico, u otros- y de la imagen corporativa que se quiere transmitir.

CR 4.3 La información y documentación en lenguas propias se supervisa comprobando la correcta aplicación de los criterios de corrección léxica, ortográfica y sintáctica, de acuerdo con el manual o libro de estilo pertinente, subsanando posibles errores.

CR 4.4 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento -comercial, técnico, legal u otros- se aplican con corrección de acuerdo con criterios de contextualización.

CR 4.5 Los títulos y rótulos de las imágenes, fotografías, gráficos, tablas, u otros objetos insertados se verifican en cuanto a su redacción y ubicación, comprobando que facilitan y agilizan la comprensión del contenido del documento.

CR 4.6 Las modificaciones necesarias a introducir en las comunicaciones escritas por otros, se indican con cortesía y precisión a los responsables correspondientes, actuando con prontitud.

CR 4.7 Las comunicaciones derivadas de la intranet o de la página en internet de la empresa -foros, FAQ, áreas de trabajo, portal del empleado- se supervisan periódicamente comprobando que están redactadas de forma clara y comprensible, y que aportan las respuestas necesarias, gestionando, en caso contrario, su modificación con los responsables correspondientes.

CR 4.8 Los criterios de protección de la información y de confidencialidad se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

Nivel 3
Código UC0986_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Seleccionar la información relevante de las distintas fuentes de información disponibles con iniciativa y responsabilidad, organizándola de acuerdo con el objeto de la documentación a elaborar, a fin de transmitir la información de forma amplia, exacta y veraz.

CR 1.1 Las necesidades de información se definen a partir de las instrucciones recibidas, y/o el contenido de los documentos a elaborar.

CR 1.2 Las fuentes de información, internas y externas, se seleccionan de acuerdo con las características de la información a localizar, y teniendo en cuenta las instrucciones o directrices recibidas, la facilidad de acceso, fiabilidad contrastada, vigencia, y en su caso, el coste económico de la fuente.

CR 1.3 Las estrategias de búsqueda y consulta en las diferentes fuentes -archivos, bases de datos, páginas web u otras- se eligen de forma eficiente y con precisión en función del volumen de información, y utilizando criterios restrictivos de búsqueda si fuera necesario.

CR 1.4 El acceso a las páginas web de uso habitual se automatiza organizándolas por grupos de características homogéneas para su reutilización.

CR 1.5 La información encontrada se evalúa aplicando criterios de pertinencia y vigencia, y seleccionando los contenidos de carácter relevante de acuerdo con los objetivos del trabajo a realizar.

CR 1.6 Los aspectos claves de la información seleccionada se determinan con rigor y eficiencia, estructurándose para su posterior procesamiento.

CR 1.7 La información recogida para la elaboración del documento y aquella de carácter relevante, se archiva en los soportes y formatos adecuados para su posterior recuperación y tratamiento.

CR 1.8 Las normas de restricción y acceso a la información se cumplen, solicitando los permisos y restricciones de acuerdo con los procedimientos internos.

CR 1.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: Procesar la información requerida con autonomía, de acuerdo con el tipo de documento -valorativo, de comunicación o de decisión- y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas, a fin de proceder con posterioridad a su elaboración formal.

CR 2.1 La información procedente de anotaciones, volcado de voz u otros medios, se incorpora con precisión y rapidez al soporte informático, de acuerdo con el objeto del documento -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CR 2.2 La información se organiza según su tipología -alfabética, numérica, gráfica, otras- ubicándose en el borrador del documento, para su tratamiento con las aplicaciones convenientes.

CR 2.3 La terminología, las fórmulas de cortesía y los usos habituales propios al carácter del documento -comercial, jurídico, técnico u otros- se utilizan de acuerdo con el objeto del documento, automatizándolas en su caso.

CR 2.4 La información alfabética o numérica, si procede, se organiza en tablas -estáticas, dinámicas o interactivas- asignando un formato que ayude a la claridad del documento, y utilizando la aplicación informática más adecuada para el tratamiento posterior de los datos.

CR 2.5 Las fórmulas y funciones precisas para obtener resultados aritméticos, estadísticos, de búsqueda, lógicos o de otro tipo, se generan en hojas de cálculo, anidándolas en su caso, y haciendo referencia a las celdas y hojas necesarias.

CR 2.6 Los parámetros de texto de la documentación se aplican con claridad y precisión.

CR 2.7 Los campos y datos de las bases de datos disponibles se insertan en los documentos base para completarlos.

CR 2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 3: Elaborar documentos propios y de calidad a partir de la información procesada de su área de actuación, con las herramientas informáticas convenientes, teniendo en cuenta los objetivos de los mismos, la necesidad de información y la imagen corporativa.

CR 3.1 La documentación se supervisa comprobando el cumplimiento de los requisitos de percepción visual y legibilidad: dimensiones, cuerpo de los textos, contrastes de color, hábitos de lectura -de izquierda a derecha, de arriba abajo-.

CR 3.2 La información procesada se incorpora con autonomía en los documentos -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros- sin inexactitudes, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas y respetando el manual de estilo de la organización.

CR 3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumple insertando la información en los documentos base, o aplicando el formato sobre la información disponible.

CR 3.4 La estructura de los documentos e informes se adapta a los formatos compatibles con el tipo de soporte, el sistema de impresión y la encuadernación elegida.

CR 3.5 Las distintas partes del documento se relacionan a través de los elementos más adecuados -texto, imágenes, u otros objetos- facilitando la movilidad y acceso rápido a las mismas.

CR 3.6 Las acciones sencillas y repetitivas relacionadas con la elaboración de los documentos se agrupan en tareas automatizadas, grabándose a través de las herramientas adecuadas, agilizando eficientemente su realización.

CR 3.7 Los documentos impresos se supervisan comprobando la calidad en cuanto a la inexistencia de líneas viudas y saltos de página incorrectos, la precisión de la numeración y orientación de las páginas, la correspondencia del color con los del texto editado, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización.

CR 3.8 El documento final se genera con creatividad y pulcritud, comprobando la correcta ejecución de acabados, doblados, hendidos, encuadernación y otros aspectos, potenciando la calidad y mejora de resultados.

RP 4: Personalizar los objetos seleccionados de los bancos de videos, imágenes, fotos, archivos de audio y demás material, con creatividad y de acuerdo con los parámetros establecidos, incorporándolos con autonomía en los documentos en función de su objetivo.

CR 4.1 Los bancos de imágenes se recopilan de fuentes internas y externas en función de los objetivos de los documentos, informes y presentaciones de que se trate, en los formatos que permitan minimizar el espacio de memoria ocupado con la máxima calidad en las mismas.

CR 4.2 Las imágenes se seleccionan atendiendo a las características técnicas de digitalización y reproducción, el precio y los derechos de propiedad intelectual.

CR 4.3 Las imágenes se editan con las aplicaciones adecuadas adaptando sus parámetros de formato -colores, formas, tamaños, otras- a las condiciones del documento o informe, y a la imagen corporativa de la organización.

CR 4.4 Las imágenes, en su caso, se incorporan al documento encuadrándose de acuerdo con sus dimensiones y las del texto donde se integran, y recortándose con precisión si fuera necesario.

CR 4.5 Las imágenes -logotipos, dibujos, otras- y fotografías se transforman con las aplicaciones informáticas específicas en animaciones dinámicas o secuenciales para su incorporación en las presentaciones o en las páginas web de la organización.

CR 4.6 La captura de imágenes se realiza ajustando la resolución de entrada a la de salida, teniendo en cuenta el tipo de original y el sistema de impresión.

CR 4.7 Los sonidos o narraciones se ajustan a las condiciones de la presentación o de la página web de la organización, con las aplicaciones adecuadas a nivel usuario y teniendo en cuenta los tiempos y formatos.

CR 4.8 El formato y el archivo de las imágenes se comprueba que es el adecuado al proceso de impresión en pantalla o en papel.

CR 4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 5: Personalizar los gráficos estáticos, dinámicos e interactivos, y demás objetos que han de integrar la documentación, con autonomía y asegurando su adecuación al objetivo del documento y la imagen de la organización, a fin de facilitar la comprensión de la información representada.

CR 5.1 La información que va a formar parte de las representaciones gráficas se verifica que está completa y ordenada, utilizando con precisión los rangos de datos adecuados, y comprobando la corrección de los cálculos aritméticos o lógicos a los que hace referencia.

CR 5.2 Los datos y el texto que complementan la información contenida en documentos, informes y presentaciones, se representan en los tipos precisos de gráficos, mapas, organigramas u otros objetos, permitiendo la mejor comprensión de la información.

CR 5.3 La información contenida en mapas y organigramas se comprueba que corresponde con la estructura de contenidos que se quiere representar, corrigiéndose en otro caso.

CR 5.4 El tipo de gráfico utilizado -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- para presentar la información se comprueba que corresponde con el objetivo de la información a transmitir.

CR 5.5 Los gráficos, mapas y organigramas obtenidos se personalizan con formatos, colores y títulos representativos, que permitan visualizar e interpretar los datos de forma exacta, rápida y clara, y teniendo en cuenta el objetivo del documento y la imagen de la organización.

CR 5.6 Los gráficos se dinamizan o hacen interactivos con las herramientas adecuadas, permitiendo restringir los datos representados de acuerdo con el objetivo del documento, informe o presentación.

CR 5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, así como los derechos de propiedad intelectual, se respetan de forma rigurosa.

RP 6: Generar presentaciones en los soportes informáticos adecuados al tipo de documento, o a la necesidad de información requerida en su ámbito de actuación, animando sonora y visualmente los contenidos, para la transmisión comprensible y persuasiva de los mismos.

CR 6.1 Los tipos de presentaciones a realizar -presentaciones multimedia, diapositivas, transparencias, copias en papel, videos, otras- se seleccionan con autonomía, de acuerdo con la forma de transmisión de la información -exposiciones orales, comunicaciones escritas, comunicaciones interactivas, redes internas o externas a la empresa u otras-, o según las indicaciones recibidas.

CR 6.2 La información contenida en la presentación se estructura de forma clara y precisa, según el contenido de las exposiciones o documentos a los que deban servir de apoyo, respetando el manual de estilo de la organización.

CR 6.3 La presentación se realiza introduciendo elementos no textuales -imágenes, dibujos, narraciones, sonidos u otros- y dinamizándolos, respetando los tiempos asignados a la exposición, y aplicando las técnicas de persuasión que mejor capten y mantengan la atención del destinatario.

CR 6.4 El contenido de las presentaciones en la intranet, página web u otros formatos se actualiza con la periodicidad determinada por la organización, supervisando el correcto funcionamiento de las modificaciones.

CR 6.5 Las presentaciones en el formato requerido se proporcionan a la persona u organización que las requieran en el plazo establecido, comprimiéndolas en su caso, y comprobando previamente su perfecto funcionamiento.

CR 6.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

Nivel 3
Código UC0987_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Gestionar los sistemas de archivos convencionales e informatizados, asegurando el uso de los recursos de forma óptima, de acuerdo con las directrices recibidas, los procedimientos establecidos y la legislación vigente, en función de las necesidades de información.

CR 1.1 Los distintos tipos de archivo, convencionales e informatizados, se identifican en cuanto a las características propias para su posterior diseño.

CR 1.2 Los criterios y plazos de transferencia entre los distintos archivos se establecen de acuerdo con los requisitos establecidos por la legislación y la normativa de la empresa.

CR 1.3 El manual de archivo se mantiene actualizado, expresando claramente la normativa del archivo en cuestión -los criterios de clasificación y alfabización, procedimientos de solicitud y préstamo de la información, restricciones de acceso y plazos de conservación o destrucción-, de acuerdo con las directrices y procedimientos establecidos por la organización.

CR 1.4 Los archivos de gestión en soporte papel se organizan clasificando los documentos en función de su contenido, e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR 1.5 Los sistemas de archivo informáticos se organizan, utilizando estructuras en árbol de forma homogénea y dinámica, nombres significativos y sistemas de clasificación adecuados a su contenido.

CR 1.6 El índice del archivo se genera utilizando la herramienta informática idónea para el caso, o la que estipule la normativa interna.

CR 1.7 Los archivos de gestión en soporte papel se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR 1.8 Los archivos tanto convencionales como informatizados se modifican cambiando algunos contenidos, para disponer de información y documentación fiable, expurgando contenidos y obteniendo el archivo intermedio.

CR 1.9 Los archivos obsoletos en cuanto a contenido y frecuencia de uso se eliminan destruyéndolos a través de los medios disponibles, o traspasándolos al archivo histórico, de acuerdo con el manual de archivo y la normativa vigente.

RP 2: Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento el sistema informático, obteniendo el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas, a fin de gestionar las incidencias derivadas del sistema informático a nivel usuario.

CR 2.1 El funcionamiento del equipo se verifica comprobando que no tenga anomalías de uso, con la periodicidad establecida en las normas internas.

CR 2.2 Los recursos disponibles se optimizan utilizando exclusivamente los necesarios, mejorando la eficiencia en la utilización de la memoria, y obteniendo el mejor rendimiento del equipo y las aplicaciones informáticas.

CR 2.3 Las versiones de las aplicaciones informáticas se actualizan de acuerdo con las necesidades del hardware, utilizando los procedimientos de instalación y desinstalación pertinentes, e incorporando programas y aplicaciones que agilicen el desarrollo de la actividad de la organización, si procede y lo autorizan las normas de seguridad informática.

CR 2.4 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas se resuelve como usuario o de acuerdo con la autonomía asignada, acudiendo, en su caso, a responsables técnicos internos o externos y verificando la resolución.

CR 2.5 La conservación y optimización de soportes se garantiza utilizando procedimientos adecuados a su naturaleza.

CR 2.6 La disponibilidad de consumibles se asegura, eligiendo los adecuados, identificando su frecuencia de uso, valorando su almacenamiento o no, en función de la existencia de ubicación para los mismos, y la disponibilidad de ellos con la suficiente antelación.

RP 3: Mantener el sistema de gestión documental en condiciones de operatividad de acuerdo con los procedimientos establecidos, supervisando y actualizando sus elementos, a fin de garantizar la trazabilidad, vigencia y unicidad de los documentos y formularios.

CR 3.1 Los procesos de circulación y tramitación de los documentos y formularios establecidos para cada procedimiento de gestión definido, se analizan detectando los flujos de las actividades -en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras-, los recursos materiales y personales necesarios para la completa representación del mismo.

CR 3.2 Los distintos tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se relacionan con los responsables de su gestión, generando o adaptando la matriz de responsabilidades.

CR 3.3 El índice de los tipos de documentos y formularios de cada procedimiento se adapta o genera, en su caso, según el modelo normalizado, asegurando la referenciación y archivo físico e informático de todos los documentos.

CR 3.4 La representación de los procesos con su descripción y referencias a los intervinientes, se actualiza y genera, si procede, guardando correspondencia con la matriz de responsabilidades y recogiendo las distintas etapas de la gestión de flujos.

CR 3.5 Las actas de reunión, cartas, faxes, envíos, cambios, peticiones de información, planos u otros, se codifican asegurando que reflejan el tipo de gestión y fase en la que se encuentra, garantizando la unicidad, trazabilidad y vigencia, y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR 3.6 La codificación de los intervinientes en los distintos procedimientos de gestión -emisores o receptores- se asigna de acuerdo con su carácter, responsabilidad u otros parámetros definidos, introduciéndolos o eliminándolos del sistema, en su caso, asegurando la unicidad y trazabilidad.

CR 3.7 El funcionamiento del sistema se supervisa con la periodicidad establecida, controlando que el flujo de los documentos en las distintas actividades que componen el proceso, se corresponde con el procedimiento establecido por la organización, estableciendo las medidas correctoras necesarias.

CR 3.8 Las actuaciones de mejora en el sistema de gestión documental se identifican proponiendo las posibles mejoras en los procesos.

RP 4: Diseñar las bases de datos básicas y no complejas relacionadas con sus actividades diarias o rutinarias, para registrar información y/o documentación en ficheros relacionales, permitiendo su enlace, consulta, búsqueda y modificación.

CR 4.1 El contenido y el objetivo de la base de datos se identifican, de acuerdo con las directrices recibidas y necesidades de la organización.

CR 4.2 Las bases de datos se diseñan, utilizando diagramas de flujo que identifiquen procesos, necesidades y relaciones con eficiencia, facilitando su manejo.

CR 4.3 La estructura y nomenclatura de las tablas, en función del contenido de la información a almacenar, se organiza, eligiendo la información relevante y utilizando denominaciones representativas según su contenido.

CR 4.4 Las tablas se relacionan, a través de las claves precisas, y aplicando criterios de integridad.

CR 4.5 Las propiedades de cada campo se determinan, eligiendo aquellas que faciliten la búsqueda, consulta y restricción de acceso y optimizando los recursos con criterios de eficiencia.

CR 4.6 El contenido de las bases de datos se protege limitando el acceso a los usuarios autorizados exclusivamente, con las herramientas adecuadas y respetando el manual de archivo.

CR 4.7 El funcionamiento de la base de datos se verifica, realizando consultas, búsquedas y comprobando los datos.

CR 4.8 La información contenida en la base de datos se protege, realizando copias de seguridad periódicamente.

RP 5: Gestionar la entrada y búsqueda de información en bases de datos de forma rápida, precisa y respetando su integridad, aplicando los criterios necesarios en consultas y/o formularios electrónicos, a fin de garantizar su actualización, vigencia y recuperación de acuerdo con las necesidades propias o las instrucciones recibidas.

CR 5.1 La información se introduce en las tablas de las bases de datos, modificando, actualizando o eliminando su contenido.

CR 5.2 Las consultas se diseñan, según las instrucciones, eligiendo entre los distintos tipos de acción -que permiten borrar registros, actualizar datos u otros, de forma automática- o de selección -que permiten trabajar con los campos y registros elegidos, sin tener en cuenta el resto-, en función del resultado buscado.

CR 5.3 Las consultas se formulan, seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de búsqueda y/u operadores lógicos y/o de comparación, y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CR 5.4 Los formularios se utilizan creando o modificando los existentes, adaptando los mismos a la información que se precise y seleccionando las tablas y consultas que contienen dicha información.

CR 5.5 Los formularios se completan, incluyendo tablas independientes, uniendo tablas o como subinformes.

CR 5.6 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR 5.7 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.

CR 5.8 La consulta y/o formulario se archiva para futuras utilidades, eligiendo un nombre representativo.

RP 6: Automatizar los resultados de la presentación de información a través de informes estandarizados, de acuerdo con directrices recibidas, mejorando de forma eficiente la calidad e imagen del servicio.

CR 6.1 Las tablas y consultas que contienen la información que va a formar parte del informe se eligen, según instrucciones recibidas, seleccionando aquellos contenidos de las mismas que se insertarán en el informe, utilizando modelos normalizados diseñados previamente, o creando uno nuevo con el formato preciso.

CR 6.2 La estructura del informe se diseña utilizando los controles adecuados a las necesidades del informe, distribuyendo el contenido, y eligiendo el estilo de presentación del mismo de acuerdo con la imagen de la organización.

CR 6.3 Los campos de las tablas y consultas necesarios se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe.

CR 6.4 El contenido de los campos se agrupa, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la comprensión del informe, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 6.5 Los resultados obtenidos de la automatización se comprueban, verificando los datos y el objetivo del informe, modificando el contenido inicial, si se precisa, alterando el tamaño, moviendo, o modificando el aspecto de los controles y mejorando la calidad del servicio.

RP 7: Sistematizar las acciones repetitivas en la gestión de la base de datos de la organización, utilizando las utilidades disponibles por la aplicación informática, y aplicando criterios de eficiencia y calidad de servicio, simplificando o facilitando la ejecución de las gestiones rutinarias.

CR 7.1 Las operaciones sencillas y repetitivas realizadas en la base de datos -abrir y cerrar formularios, mostrar u ocultar barras de herramientas, ejecutar informes, vincular fácil y rápidamente los objetos de la base de datos creados, u otras- se agrupan representándose a través de un diagrama de flujo junto con sus condicionantes.

CR 7.2 Los objetos de las bases de datos -macros, botones de comando otros- se distinguen, asignando a los mismos nombres breves y significativos, facilitando su inserción en formularios e informes.

CR 7.3 Las macros se crean a partir de su diseño utilizando las herramientas de la base de datos, describiendo los argumentos que definen las acciones con eficiencia y mejorando la calidad de servicio.

CR 7.4 Las macros creadas se insertan en el objeto de la base de datos asociándose a algún evento del mismo -al hacer clic sobre el objeto, al salir del objeto, u otros-, y verificando su correcto funcionamiento.

CR 7.5 Los botones de comandos se crean a partir de las herramientas de la propia base de datos o a través de la edición de otros botones de comandos facilitando la apertura, cierre, lectura, cambios en los datos de formularios, informes, página de acceso a datos u otros.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, gestión documental, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales, fotocopiadoras, fax, teléfonos, impresoras, escáner, material de oficina diverso.

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

Nivel 3
Código UC0988_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Colaborar en la preparación de los documentos jurídicos relacionados con la actividad económica y empresarial de la organización, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normativa vigente e instrucciones recibidas, para su presentación ante los organismos oficiales competentes.

CR 1.1 La normativa adecuada a cada documento o caso en particular se respeta teniendo en cuenta las distintas formas de sociedad mercantil -Sociedad Anónima, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedades unipersonales u otras-.

CR 1.2 Las principales características de los documentos relativos a la vida societaria se identifican de acuerdo con su oportuno uso, y la legislación aplicable.

CR 1.3 La documentación que requiere elevación a público se prepara ajustándose a la normativa local, autonómica, estatal y/o atendiendo a lo establecido en la normativa comunitaria al respecto, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y a los requisitos exigidos por el notario.

CR 1.4 Los libros de la sociedad y los documentos que requieren ser inscritos en el Registro Público que proceda -Mercantil, de la Propiedad, de Bienes Muebles u otros-, se preparan conforme a los requisitos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR 1.5 Los trámites de presentación de documentación ante los Registros Públicos en soporte papel, informático o por vía telemática se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Registro correspondiente, cumpliendo los requisitos exigidos de formato, contenido, firma electrónica en su caso, u otros y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 1.6 Los documentos necesarios para la formulación y presentación de cuentas anuales, de acuerdo con las instrucciones recibidas, se elaboran conforme a lo que establece la legislación, verificando que son fiel reflejo de la información aportada por los responsables y, en su caso, los auditores.

CR 1.7 La presentación de las cuentas anuales se realiza en soporte papel, informático o por vía telemática, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los modelos y formatos establecidos, y aplicando, en su caso, las normas de autenticación exigidas por el registro mercantil.

CR 1.8 Los plazos de formulación y presentación de cuentas anuales se vigilan, ajustándose a lo dispuesto por la legislación e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

RP 2: Complimentar los distintos modelos de contratos privados del ámbito empresarial o documentos notariales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente, utilizando los medios informáticos disponibles, para su presentación y firma.

CR 2.1 La información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato -compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros-, o documento notarial -poderes, escrituras, otros-, se recopila y coteja de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 2.2 Los diferentes modelos normalizados de contrato de la organización -compra-venta de bienes, seguros, servicios, arrendamientos u otros-, o documentos notariales, se cumplimentan con exactitud a través de las aplicaciones informáticas necesarias, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y la información recopilada o plantillas disponibles.

CR 2.3 Los datos de cada contrato o documento notarial en particular se verifican, comprobando el cumplimiento y la exactitud de los requisitos contractuales y legales, requiriendo, en su caso, aquellos que sean necesarios.

CR 2.4 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, actuando con absoluta discreción.

RP 3: Mantener actualizada la información jurídica requerida por la actividad, buscando, filtrando y recopilando la legislación y jurisprudencia relacionada con la actividad, de acuerdo con las instrucciones recibidas, o procedimientos establecidos.

CR 3.1 Las fuentes o bases de datos jurídicas se identifican, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.

CR 3.2 La aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones de demandas u otra información requerida se detecta consultando habitualmente a través de los medios convencionales o informáticos los Boletines Oficiales correspondientes -UE, Estado, Comunidad Autónoma u otros-, bases de datos jurídicas u otras fuentes, e informando de las novedades encontradas.

CR 3.3 La información encontrada se archiva en los soportes y formatos establecidos para su posterior recuperación y comunicación a los departamentos correspondientes.

RP 4: Preparar y presentar la documentación requerida por los Organismos Públicos en tiempo y forma, según los distintos procedimientos administrativos civiles o judiciales, cumpliendo con la legislación vigente, y las directrices definidas.

CR 4.1 La información disponible para la elaboración de los distintos tipos de documentación administrativa o judicial, se recopila en tiempo y forma, asegurando su adecuación a los objetivos del documento.

CR 4.2 Los plazos de formulación y presentación de la documentación administrativa, civil o judicial, se vigilan ajustándose a lo dispuesto por la legislación, e informando al responsable acerca del tiempo disponible.

CR 4.3 Las renovaciones o acciones periódicas por las diferentes obligaciones con las Administraciones Públicas se preparan con antelación al vencimiento para su presentación al organismo correspondiente.

CR 4.4 La certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática se solicita con la debida antelación, adoptando las medidas de seguridad recomendadas.

CR 4.5 La presentación física o telemática de los documentos se realiza conforme a lo establecido -notificación, alegación, recurso, interposición de determinadas demandas, u otros- en cuanto a lugar, fecha, medio y forma, asegurando lo exigido en cada caso, y la justificación de la presentación correspondiente.

CR 4.6 Las notificaciones o requerimientos de la Administración Pública ante errores de forma en las tramitaciones de la documentación presentada se subsanan con autonomía y en el plazo previsto, informando al responsable.

RP 5: Organizar y controlar la documentación necesaria para participar en los diferentes procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de la convocatoria y la normativa de aplicación.

CR 5.1 La información y legislación sobre los contratos públicos o subvenciones relativa a convocatorias, pliegos de condiciones y prescripciones administrativas, resultados de las aperturas de plicas, adjudicación y formalización del contrato, y cualquiera de interés para la entidad, se recaban a través de los diferentes canales de información utilizando las fuentes públicas.

CR 5.2 La documentación objeto del concurso público o subvención se prepara conforme a lo establecido en el pliego de condiciones de la convocatoria, para su inclusión en el expediente.

CR 5.3 La documentación exigida en las bases de la convocatoria de contratación pública -escritura de poderes, avales y otros- se organiza para su presentación en tiempo y forma.

CR 5.4 Los expedientes a presentar en el proceso de contratación pública se comprueban que están organizados, completos, listos para su entrega en forma y acorde con los plazos de formulación y presentación dispuestos en las bases de la convocatoria.

RP 6: Custodiar los diferentes documentos y expedientes relacionados con las Administraciones Públicas y del ámbito empresarial privado, garantizando su conservación e integridad.

CR 6.1 Las escrituras, libros de la sociedad, contratos y demás documentos jurídicos o mercantiles se organizan en archivos específicos de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente.

CR 6.2 Los comprobantes, formularios y modelos tramitados y/o liquidados, y demás documentos, se conservan durante el tiempo legalmente establecido en cada caso.

CR 6.3 Las resoluciones a cada expediente administrativo se registran de manera fehaciente, incidiendo en la fecha de entrada si así se requiere.

CR 6.4 Los documentos cuyo ciclo de vida ha finalizado y no procede su transmisión al archivo histórico se destruyen de acuerdo con la normativa vigente y a través de los medios disponibles.

CR 6.5 Las normas de seguridad y confidencialidad de la información custodiada se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

otros. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Respeto del medio ambiente.

Información utilizada o generada

Legislación de referencia -europea, estatal, autonómica y local- en los ámbitos civil, mercantil y administrativo. En particular: Plan General de Contabilidad, normativa de sociedades y organizaciones sin ánimo de lucro, del régimen jurídico y de la contratación de las Administraciones Públicas, y de los procedimientos ante las mismas.

Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente. Información relacionada con el ámbito de actuación publicada en las redes. Información obtenida de los diferentes registros oficiales de las Administraciones Públicas. Información relativa a actualizaciones legislativas, concursos, subastas, cláusulas administrativas generales y particulares, u otra, de publicaciones diversas -Diario Oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas Administraciones Públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos, u otras-. Bases de datos documentales jurídicas. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales, u otros. Libro de inventarios y cuentas anuales. Libro Diario. Libro de actas para cada uno de los órganos sociales. Libro Registro de acciones nominativas. Libro Registro de Socios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5 Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

Nivel 2
Código UC0980_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Actualizar la información y la documentación derivada de los procesos y actividades del área de recursos humanos -selección, comunicación interna, formación, desarrollo y compensación y beneficios-, atendiendo a los procedimientos previamente establecidos por la organización, para contribuir a la consecución de los objetivos del área de recursos humanos.

CR 1.1 La información de las bases de datos se actualiza según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios de clasificación y archivo previamente establecidos.

CR 1.2 La información disponible en las bases de datos se filtra, según se trate de selección, comunicación interna, formación, desarrollo o compensación y beneficios, atendiendo a criterios previamente establecidos por el superior jerárquico y generando los informes que procedan.

CR 1.3 La información de interés general para los empleados en los canales de comunicación interna -tablon de anuncios, mostradores, estanterías, otros- se actualiza periódicamente siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.

CR 1.4 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

CR 1.5 La documentación generada por la inscripción, asistencia, evaluación y aprovechamiento de las acciones formativas se recopila individualmente de los interesados de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR 1.6 Los informes cuantitativos derivados de la documentación relativa a las acciones formativas se actualizan a partir de los datos introducidos en la aplicación informática según los procedimientos, formas y plazos establecidos.

CR 1.7 Los listados del plan de carrera o sucesión se actualizan registrando a los nominados el cumplimiento de las acciones formativas que llevan a cabo, aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad y accesibilidad.

CR 1.8 La documentación recopilada en las acciones formativas junto con los informes cuantitativos se adjuntan al expediente administrativo -documental e informático- de cada uno de los participantes en tiempo y forma y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR 1.9 En el puesto de trabajo se mantiene una posición y organización de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

RP 2: Preparar los documentos, materiales y otros elementos necesarios en la selección y formación de los recursos humanos, atendiendo a los procedimientos internos de la organización, para contribuir a su gestión eficaz.

CR 2.1 El apoyo logístico a la realización de pruebas y entrevistas de un proceso de selección se realiza mediante la disposición de materiales, documentos e impresos u otros, difundiendo los anuncios internos y convocando a los candidatos.

CR 2.2 La reserva de salas, previa a un proceso de selección, se solicita, según las instrucciones recibidas, al departamento implicado a través de los medios documentales o informáticos disponibles mediante el procedimiento establecido.

CR 2.3 El apoyo logístico a las acciones formativas y sesiones de acogida se realiza siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos teniendo en cuenta las fechas, agenda, lugares y condiciones de las mismas.

CR 2.4 Las acciones diarias se preparan con la antelación suficiente, asignando los tiempos máximos estimados de acuerdo con las actividades a las que apoya.

CR 2.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad se respetan de forma estricta.

RP 3: Tramitar la documentación derivada del proceso de contratación, finalización y demás variaciones de la situación profesional del personal, aplicando la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad y utilizando las aplicaciones informáticas para mantener vigente la información a los empleados, departamentos y organismos correspondientes.

CR 3.1 La documentación necesaria para la apertura del expediente del nuevo empleado se le comunica con tiempo y forma suficiente, a través de los canales de comunicación habituales.

CR 3.2 El expediente del nuevo empleado se crea con los documentos pertinentes en soporte documental y de acuerdo con el procedimiento establecido manteniéndolo vigente en todo momento.

CR 3.3 El formulario de alta y, si procede, de afiliación a la Seguridad Social, se tramitan a través del sistema electrónico o directamente en formato documental, en el órgano competente.

CR 3.4 El contrato de trabajo, de uso habitual en la organización para el alta del nuevo empleado, y el resto de la documentación complementaria, se cumplimentan a través de los medios informáticos disponibles según la información facilitada.

CR 3.5 El contrato, una vez firmado por el representante legal de la entidad y el propio trabajador, se registra en los sistemas de información internos adjuntando copia al expediente y copia básica a los representantes legales si procede.

CR 3.6 El contrato de trabajo se comunica a los Servicios Públicos de Empleo en tiempo y forma establecidos.

CR 3.7 En la elaboración de las prórrogas o renovaciones de las distintas situaciones laborales de los empleados se comprueba que estén presentes los informes de las valoraciones de los responsables.

CR 3.8 La fecha para el cobro de la liquidación y devolución de los bienes de la organización se notifica por escrito al empleado que causa baja, a través de los canales habituales, en el tiempo y forma establecidos siguiendo las instrucciones competentes.

CR 3.9 Las modificaciones de los datos personales y profesionales relativas a los empleados -matrimonio, hijos, datos bancarios, domicilio, titulaciones, otros- se registran en los archivos y expedientes correspondientes según los procedimientos y soportes convencionales o informáticos establecidos.

CR 3.10 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP 4: Realizar las operaciones y gestiones administrativas para la confección y formalización del pago de retribuciones, compensaciones y beneficios sociales, utilizando aplicaciones informáticas de gestión retributiva, y siguiendo las instrucciones previamente establecidas para cumplir con las obligaciones comprometidas en la relación laboral con el personal.

CR 4.1 Las tablas, baremos y referencias aplicables para el cálculo de las retribuciones -IRPF, cotizaciones a la Seguridad Social según nivel retributivo, convenio colectivo y otros-, se actualizan periódicamente con los medios informáticos a su disposición, según la legislación vigente y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 4.2 Las solicitudes de anticipos, préstamos, reembolso de gastos de viaje y dietas, beneficios sociales -matrimonio, hijos, ayudas escolares, ayudas a formación- u otras, se registran en la aplicación informática correspondiente, comprobando que están debidamente autorizados y de acuerdo con los procedimientos y formas establecidos.

CR 4.3 La documentación de las cuantías de la retribución variable de los empleados se organiza adjuntándola a los expedientes con la antelación suficiente, periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR 4.4 Las cuantías, de los conceptos de retribución fija, variable y en especie, necesarias para el cálculo de las retribuciones, -horas trabajadas, horas extras, festivos trabajados, guardias, incapacidad temporal, ausencias y sus justificantes, retrasos, cumplimiento de objetivos, vehículo, asistencia sanitaria complementaria, otros- se introducen en los campos de los soportes informáticos establecidos, atendiendo a los criterios previamente definidos por el superior jerárquico.

CR 4.5 Los importes finales de las retribuciones y anticipos que se integran en el soporte informático correspondiente, se envía a la entidad financiera colaboradora, a través de los medios electrónicos habituales, de acuerdo con las instrucciones y periodicidad establecida y visto bueno correspondiente.

CR 4.6 Los documentos formalizados de cotización a la seguridad social e ingresos a cuenta de las retenciones del IRPF se envían a través de la entidad financiera colaboradora o directamente al organismo competente, mediante los soportes documentales e informáticos adecuados, en tiempo y forma de acuerdo con el procedimiento establecido por la normativa vigente.

CR 4.7 Los justificantes de las retribuciones se distribuyen, a los interesados, en los formatos, tiempos y por los canales -físicos o electrónicos- establecidos.

CR 4.8 La información fiscal necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de los interesados se envía en tiempo y forma, mediante el procedimiento establecido.

CR 4.9 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

RP 5: Elaborar informes a partir de los datos obtenidos en los procedimientos internos de control de asistencia, absentismo y otras incidencias, relativas al desarrollo de la actividad laboral de los empleados, con el fin de dar soporte en la toma de decisiones del responsable del área de recursos humanos.

CR 5.1 La información generada por los procedimientos de seguridad y el seguimiento de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, retrasos, lactancia, visita médica, permisos particulares y otros, se recopila a través de los registros empleados en los diferentes procedimientos de control, con la periodicidad establecida y siguiendo los procedimientos establecidos.

CR 5.2 La información obtenida se procesa periódicamente mediante los cálculos aritméticos o estadísticos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

CR 5.3 Los informes se elaboran por medio de las aplicaciones informáticas adecuadas a partir de los datos procesados, adjuntándolos al expediente administrativo -documental e informático- de cada empleado.

CR 5.4 La información se entrega a los superiores según los procedimientos, formas y plazos establecidos, y observando las medidas establecidas de protección del medio ambiente.

CR 5.5 La información derivada de la administración de recursos humanos se tramita aplicando los criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 6 Realizar las gestiones administrativas de tesorería

Nivel 2
Código UC0979_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

CR 1.1 Las órdenes de pago recibidas se verifican comprobando que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno, informando en caso contrario al responsable del equipo de trabajo.

CR 1.2 Los documentos de pago -cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos- se cumplimentan en sus diferentes modalidades con precisión, según la orden de pago recibida.

CR 1.3 El recibo del ingreso o pago efectuado se adjunta al documento que lo generó según el procedimiento establecido.

CR 1.4 Los documentos de cobro o pago -talón, transferencia, u otros- se comprueban con la documentación soporte de las transacciones -facturas, nóminas, otros-, verificando que los datos e importes son los precisos.

CR 1.5 Los importes que figuran en los documentos de cobro o pago se revisan comprobando la exactitud de los cálculos.

CR 1.6 Las normas internas de seguridad y confidencialidad establecidas se aplican durante todo el proceso garantizando la integridad de las operaciones.

RP 2: Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, Administraciones Públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro-pago ante terceros respetando los plazos.

CR 2.1 Los documentos de cobros y/o pagos se comprueban que cumplen con los requisitos exigidos completándose, en su caso, de acuerdo con los mismos.

CR 2.2 La documentación de cobros y/o pagos se entrega en la institución financiera en los plazos establecidos recogiendo los justificantes pertinentes.

CR 2.3 Las liquidaciones fiscales o laborales se presentan en forma y plazo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente.

CR 2.4 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se archivan o se entregan a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.

RP 3: Realizar pagos y cobros a través de caja, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas, a fin de liquidar las operaciones.

CR 3.1 La apertura de caja se efectúa reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido.

CR 3.2 Los documentos de cobro recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos.

CR 3.3 La información y datos de los documentos de cobro se procesan de acuerdo con el manual de control interno, y a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.

CR 3.4 Los documentos de pago recibidos se verifican comprobando la exactitud de los datos y los importes con la documentación soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento antes de su liquidación.

CR 3.5 Los pagos y cobros realizados se registran en el libro de caja, indicando la fecha, el importe, el documento soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.

CR 3.6 Las necesidades de efectivo se detectan en el momento que se producen, comunicándose en su caso la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno, al superior o responsable.

CR 3.7 Las operaciones de tesorería se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP 4: Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido, para controlar el nivel de liquidez disponible.

CR 4.1 El recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito se realiza, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR 4.2 Los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo se remiten al responsable de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR 4.3 El resultado del arqueo se coteja con los apuntes registrados en el libro de caja, verificando su concordancia.

CR 4.4 Las anomalías -documentales, de cálculo, u otras- detectadas se comunican al responsable establecido en el manual de procedimiento.

CR 4.5 El procedimiento de arqueo se efectúa en todo momento de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP 5: Cotejar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron, informando de las incidencias observadas, siguiendo los procedimientos establecidos, con el fin de conciliar las diferencias.

CR 5.1 Las anotaciones de los extractos remitidos por las entidades financieras se puntúan con las anotaciones contables, haciéndose corresponder, en su caso, con los documentos originales de acuerdo con el procedimiento establecido.

CR 5.2 Las anotaciones de los extractos cuyos datos -importes, identificación u otros- no coincidan con los registros contables y/o la documentación soporte, se detectan y en su caso, cuantifican, comunicando las incidencias al responsable.

CR 5.3 En las anotaciones de los extractos y/o de los registros contables, se comprueba la existencia de la documentación soporte, comunicándose al responsable, en otro caso, las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR 5.4 La documentación que no tenga reflejo en los extractos de la entidad financiera se detecta a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, comunicándose al responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.

CR 5.5 Los procedimientos de comprobación se efectúan con la periodicidad establecida, y de acuerdo con los principios de responsabilidad y confidencialidad.

Contexto profesional

Medios de producción

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

Productos y resultados

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

Información utilizada o generada

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

| | |
|-------------------------|---|
| MÓDULO FORMATIVO | 1 Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. |
| Nivel | 3 |
| Código | MF0982_3 |
| Asociado a la UC | Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección. |
| Duración horas | 90 |

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C2: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE2.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE2.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales, y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE2.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE2.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE2.5 Explicar los métodos de recuperación de información -archivos físicos y electrónicos, bases de datos informáticas, intranet, u otros- indicando los medios materiales y los sistemas de clasificación más habituales.

CE2.6 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE2.7 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE2.8 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE2.9 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

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

C3: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información -interna y externa-, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE3.1 Identificar los instrumentos internos -publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras- y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización - buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, otras-.

CE3.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE3.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional, o el objetivo de los mismos:

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

CE3.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE3.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE3.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE3.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

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

C4: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca, y resolviendo los problemas producidos.

CE4.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE4.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, de comunicación oral en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido:

- Detectar las interferencias producidas.
- Proponer una alternativa.

CE4.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo -visitas, videoconferencia, otras-, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente -escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros-.
- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.
- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.
- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE4.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.
- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE4.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C5: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE5.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas -sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros-.

CE5.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE5.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE5.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas: -consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras-.

CE5.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE5.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C7: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.

CE7.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita -convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros-.

CE7.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos -diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros-.

CE7.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo -cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-.

CE7.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE7.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:

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

CE7.6 Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:

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

CE7.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.

CE7.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C4 respecto a CE4.3, CE4.4 y CE4.6; C2 y C5 respecto a todos sus CE y C8 respecto a CE8.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

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

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

Contenidos

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

Organizaciones empresariales. Tipología. Organigramas. Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Relaciones de interacción entre dirección y asistencia a la dirección. Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. Teorías, enfoques del liderazgo. Procesos y sistemas de información en las organizaciones: Comunicación en la demanda de información y su prestación. Tratamiento de la información. Flujos

interdepartamentales. Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

2. Comunicaciones presenciales

Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal. Elementos de comunicación oral. Protocolos y usos sociales. Utilización de técnicas de imagen personal. Realización de entrevistas. Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.

3. Comunicaciones no presenciales

Redacción de documentos profesionales: Informes, cartas, correos electrónicos, presentaciones escritas, actas, solicitudes, otros. Tipos de lenguajes. Estructuras efectivas de los documentos. Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales, y construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Aplicación de sigla y abreviaturas. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos. Comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes. Componentes de la atención telefónica: Voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. Expresiones adecuadas. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Preparación y realización de llamadas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Correo electrónico: Contratación de direcciones de correo e impresión de datos, configuración de la cuenta de correo, uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo. Videoconferencia, FAQ, foros, SMS, grupos de noticias: Configuración, uso. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos y en las comunicaciones telemáticas.

4. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

El conflicto como problema en la empresa. Reconocimiento de tipologías. Técnicas de identificación y previsión de conflictos. Estrategias para la resolución de conflictos. Factores en la resolución de conflictos. Desarrollo de habilidades sociales aplicables a la resolución de conflictos.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración y gestión con autonomía de las comunicaciones de la dirección, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

| | |
|-------------------------|--|
| MÓDULO FORMATIVO | 2 Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo. |
| Nivel | 3 |
| Código | MF0986_3 |
| Asociado a la UC | Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. |
| Duración horas | 150 |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.
- CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.
- CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.
- CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información -buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros-.
- CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y usabilidad.
- CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan diferentes asuntos estandarizados de carácter profesional que requieren ser documentados:
- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
 - Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
 - Determinar las fuentes de información -internet, archivos, prensa, u otras- donde localizar la información.
 - Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.
 - Describir el proceso de búsqueda más adecuado, para cada tipo de información.
 - Organizar las fuentes de información con criterios que mejoren su localización y acceso posterior.
- CE1.6 En un caso práctico convenientemente caracterizado, en el que se precisa información para la elaboración de un informe u otro documento tipo:
- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
 - Distinguir en el proceso de búsqueda entre navegadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, u otros términos análogos.
 - Establecer los criterios de búsqueda avanzada más adecuados para restringir al máximo la obtención de información relevante.
 - Analizar y contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
 - Organizar la información obtenida de manera ordenada, facilitando y agilizando el posterior acceso a la misma.
- C2:** Aplicar técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, transcribiendo textos complejos a través de aplicaciones informáticas específicas.
- CE2.1 Identificar la composición y estructura de un teclado convencional.
- CE2.2 Reconocer la técnica dactilográfica, estableciendo las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado y usándolo con precisión.
- CE2.3 Analizar y valorar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE2.4 Utilizar con agilidad y precisión los componentes de un teclado convencional.
- CE2.5 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: Mayúsculas, signos ortográficos, signos numéricos, tabuladores u otras.
- CE2.6 Transcribir textos complejos propuestos -fórmulas, jergas, idiomas, galimatías, u otros-, notas tomadas al dictado, volcado de voz, grabaciones u otros soportes, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado tanto numérico como alfanumérico.
- CE2.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos:
- Utilizar con precisión la línea dominante, la línea inferior y la línea superior.
 - Utilizar con precisión el resto de caracteres del teclado.
 - Utilizar adecuadamente el teclado numérico.
 - Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto con un nivel de error del diez por ciento.
 - Adoptar una posición adecuada en relación con la ergonomía postural.
- C3:** Sintetizar la información relevante, guardándola en los formatos de documentos y soportes más adecuados al tipo de datos que contenga, con rapidez y precisión, para facilitar su tratamiento informático posterior.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C5: Analizar la información contenida en hojas de cálculo identificando los resultados y forma de presentación más adecuados, utilizando con precisión las fórmulas, funciones u otras herramientas adecuadas para alcanzarlos.

CE5.1 Identificar los distintos tipos de datos que pueden contener las hojas de cálculo.

CE5.2 Identificar los distintos tipos de funciones disponibles, su tipología y sintaxis.

CE5.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados, de información numérica y alfabética presentada en tablas:

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

CE5.4 Automatizar la captura de información proveniente de otra aplicación a través de las aplicaciones informáticas oportunas.

CE5.5 Ante supuestos convenientemente caracterizados de tablas dinámicas, proporcionando determinadas condiciones y criterios de restricción para el tratamiento de la información:

- Obtener datos desde consultas o fuentes externas, generando en su caso las consultas web necesarias.
- Crear tablas para obtener la presentación más comprensible de la información.
- Redefinir tablas dinámicas reconociendo su estructura, ordenando y filtrando la información de acuerdo con los criterios de restricción establecidos.
- Presentar los resultados resaltando aquellos que presentan determinadas condiciones.
- Aplicar tablas dinámicas para consolidar datos.

C6: Realizar presentaciones de documentos profesionales tipo -valorativos, de comunicación o decisión-, visual y sonoramente enriquecidos, incorporando imágenes, gráficos, videos, sonidos u otros objetos convenientemente personalizados, y en su caso animados, a través de las aplicaciones informáticas y recursos multimedia específicos.

CE6.1 Identificar las principales aplicaciones de presentaciones gráficas, tratamiento y animación de imágenes y gráficos, identificando sus principales prestaciones.

CE6.2 Precisar los distintos tipos de gráficos -histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros- determinando el tipo de información más adecuado que representan.

CE6.3 Ante supuestos convenientemente caracterizados de datos susceptibles de representación gráfica, estática o dinámica:

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

CE6.4 Valorar a partir de documentos, informes y presentaciones específicas, la importancia de la relación entre los textos y las imágenes, o efectos de vídeo o sonoros que los acompañan.

CE6.5 Analizar los diferentes elementos de la imagen -líneas, contornos, color, composición, otros- identificando sus efectos, consecuencias de espacio y repercusiones en la imagen de las organizaciones.

CE6.6 Identificar las principales técnicas de animación visual y sonora, y los principales formatos digitales que adoptan los documentos sobre los que se aplican dichas técnicas.

CE6.7 En supuestos convenientemente caracterizados de elaboración de presentaciones sobre temas concretos, proporcionando características determinadas de la imagen de una organización tipo, destinatarios y duración:

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

C7: Adaptar cualquier imagen -logotipo, fotografía, dibujo, video, otras- o archivo de audio a los documentos propios y parámetros establecidos de organizaciones tipo.

CE7.1 Distinguir los distintos modos de tratar los colores de un logotipo o de una imagen para incorporarlos correctamente a los documentos y presentaciones con fondos de color.

CE7.2 Identificar las técnicas de tratamiento y de modificación del tamaño de un archivo de imagen, audio o video para minimizar el espacio ocupado.

CE7.3 Determinar las técnicas habituales de dinamización de imágenes o logotipos a fin de incorporarla en una presentación, o en una página web.

CE7.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de introducción de imágenes en un texto:

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

CE7.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de obtención de imágenes de internet, para retocarlas e incorporarlas en un documento:

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

C8: Mantener actualizadas páginas web de acuerdo con el diseño y a los contenidos planificados, organizándolos a través del sistema de archivos y directorios, utilizando con precisión las aplicaciones

informáticas apropiadas.

CE8.1 Identificar las aplicaciones o programas informáticos de creación y diseño de sitios y páginas web, describiendo sus prestaciones.

CE8.2 Determinar los principios de organización de los contenidos de los sitios web a través de un sistema de archivos y directorios de forma ordenada y precisa, utilizando organigramas en función de su importancia.

CE8.3 Describir el proceso de publicación de un sitio web en un servidor.

CE8.4 En supuestos suficientemente caracterizados, en el que se proporciona un sitio web creado, y una relación de documentos en formato web:

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

C9: Mantener la seguridad, confidencialidad y restricción en el acceso a la información y documentación creada y guardada electrónicamente, respetando los derechos de autor de los contenidos.

CE9.1 Identificar y usar con corrección las prestaciones de una aplicación informática con la que periódicamente se efectuarán las copias de seguridad.

CE9.2 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.

CE9.3 Valorar y justificar la necesidad de aplicar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información, describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación en situaciones reales.

CE9.4 Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad y protección de la información disponibles:

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

CE9.5 Describir los errores habituales de procedimiento en el acceso y consulta de la información, y las medidas de prevención.

CE9.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema informático disponible:

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

CE9.7 Interpretar la normativa reguladora de la propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos en el manejo de documentación.

CE9.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación obtenida y elaborada.

CE9.9 Valorar la utilización de cortafuegos para evitar los inconvenientes de dejar puertos abiertos en una conexión de red.

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

C1, C4, C6 y C9 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.

Contenidos

1. Operatoria de sistemas y recursos multimedia de proyección.

Teclado estándar y teclado extendido. Teclas de funciones. Teclas de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos.

Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados.

Procedimientos de desarrollo de velocidad.

Procedimientos de corrección de errores.

Normativa sobre posturas de trabajo adecuadas.

Utilidades y características de los recursos de proyección: Videoproyectores, reproductor de sistemas de

video, audio, otros.

2. Proceso de búsqueda de información.

Planificación de búsqueda de la información.

Metodologías de búsqueda.

Identificación de fuentes de información especializada: Sitios web institucionales, páginas personales, fuentes multimedia, listas de correo, grupos, y otros tipos de comunicación.

Aplicación de criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.

Manejo de las herramientas de recuperación de la información: Motores de búsqueda generales y especializados, pasarelas y bibliotecas virtuales, directorios y catálogos temáticos.

Selección, discriminación y valoración de la información.

Gestión de archivos y bancos de datos, textos, imágenes, sonidos y videos.

Ética y legalidad.

Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

3. Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.

Instalación personalizada de procesadores de texto.

Diseño de documentos: Formatos avanzados de caracteres, esquemas numerados, formato de columnas.

Presentación de información con tablas: Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.

Edición de textos: Búsqueda y sustitución de textos; configuración de encabezados, pies y notas a pie de página en secciones diferentes de texto; procedimientos de trabajo intertextual; inserción de tablas, gráficos, objetos e imágenes.

Gestión de archivos: Grabación de archivos en distintos formatos -sólo texto, enriquecidos, web, otros-; protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, procedimientos y control de impresión.

4. Organización y operaciones con datos en hojas de cálculo.

Instalación personalizada de una hoja de cálculo.

Diseño de hojas de cálculo: Formato personalizado de datos; establecimiento de rangos.

Edición de hojas de cálculo: Introducción de datos, operadores aritméticos y lógicos, utilización anidada de fórmulas y funciones -fecha y hora, matemáticas, estadísticas, de búsqueda, de texto, lógicas y financieras -, operaciones con hojas de cálculo diferentes, inmovilización de paneles; protección de hojas y celdas.

Búsquedas de objetivos, con o sin restricciones. Establecimiento de escenarios.

Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y web incluidos-.

Impresión de hojas de cálculo: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de hojas de trabajo, fórmulas, gráficos y archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Interoperaciones entre aplicaciones.

5. Técnicas de representación gráfica en documentos.

Representación gráfica: Histogramas, polígonos, ojivas, representación de grafos, sectores u otros a partir de datos convenientemente tabulados.

Configuración y modificación de los elementos del gráfico.

Operaciones con datos: Gráficos dinámicos.

Integración de gráficos en documentos.

Elaboración de organigramas y mapas: Estructura.

Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos.

6. Edición de objetos multimedia e integración en documentos.

Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio.

Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones.

Operaciones de optimización de imágenes: Modificación, eliminación, recorte o introducción de detalles; modificación de efectos -color, iluminación, otros-; modificación de tamaño; reducción del espacio en memoria.

Creación de animaciones a partir de una o varias imágenes o fotografías.

Digitalización de imágenes a través de escáner.

Grabación básica de audio.

Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

7. Edición de documentación profesional con procesadores de texto y programas de autoedición.

Documentos profesionales: Tipología y estructura; documentos valorativos, de comunicación o de decisión, informes, expedientes, memoranda, resoluciones, acuerdos, anuncios, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, notificaciones, saludas, referencias bibliográficas, autorizaciones, certificados, solicitudes, cartas, correos electrónicos, faxes, telegramas, u otros.

Creación y uso de plantillas, formularios y tareas automatizadas.

Aplicación de manuales de estilo: Notas al final y al pie del documento, secciones y estilos de formatos, marcadores -inserción y uso-, referencias cruzadas, títulos, índices, tablas de contenido y tablas de ilustraciones, mapa del documento y documentos maestros.

Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.

Gestión de hipervínculos.

Comparación y control de documentos.

Combinación de diferentes documentos de correspondencia: Creación de documentos base y bases de datos, inserción de campos y generación de documentos combinados.

Impresión de textos: Configuración de la impresora, control de impresión y procedimientos de impresión de textos y archivos.

Interoperaciones entre aplicaciones.

8. Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas.

Formatos de presentaciones gráficas: Diapositivas, proyección de video, páginas web u otras.

Diseño y edición de presentaciones: Efectos, velocidad de la transición, ocultar una diapositiva, cambio

automático de diapositivas, creación de hipervínculos, botones de acción, cambio de secuencia de la diapositiva, animaciones de texto, imágenes u otros objetos, inserción de gráficos, objetos e imágenes, inserción de sonidos y películas y grabación de sonidos.

Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formato -web incluido-.

Integración de presentaciones a la intranet de la organización.

Interoperaciones entre aplicaciones.

9. Integración de documentos profesionales en la web.

Estructura y funciones de programas de creación e integración de documentos en la web.

Organización de sitios web: Diseño, edición, inserción y eliminación de archivos en formato web.

Procedimientos de actualización de páginas web: Funciones básicas de editores html y de gráficos.

Gestión de hipervínculos: Creación de marcos, creación de enlaces entre páginas.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de informática de 45 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos, 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.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

| | |
|-------------------------|--|
| MÓDULO FORMATIVO | 3 Gestión de sistemas de información y archivo. |
| Nivel | 3 |
| Código | MF0987_3 |
| Asociado a la UC | Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. |
| Duración horas | 120 |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Aplicar las técnicas de archivo convencional e informático, utilizando los sistemas de clasificación, codificación y almacenamiento apropiados a la información y documentación que se gestiona.**
- CE1.1 Precisar las características de los diferentes sistemas convencionales de registro y archivo de información y documentación.
- CE1.2 Identificar los sistemas de clasificación y ordenación de archivos más apropiados para los distintos documentos de gestión y nuevos soportes de la información.
- CE1.3 Organizar los archivos necesarios para almacenar la información y sus relaciones.
- CE1.4 Aplicar criterios de homogeneidad y operatividad en la elección de los archivos.
- CE1.5 Aplicar la normativa vigente en relación a la calidad y uso de los archivos.
- CE1.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de almacenamiento.
- CE1.7 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de gestión tipo -facturas, cartas, fichas de clientes o proveedores, medios de pago, otros-, en soporte papel o informático:
- Identificar los sistemas de codificación y clasificación más adecuados al tipo de documento.
 - Clasificar y archivar los documentos de manera ordenada y precisa para su localización posterior.
 - Identificar las ventajas e inconvenientes del mantenimiento de un sistema de archivo convencional e informático.
 - Digitalizar los documentos en papel para su archivo informático.
- CE1.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado del proceso de archivo y custodia de la documentación:
- Establecer procedimientos convencionales de recepción, registro y archivo en función de su naturaleza, acceso o consulta, confidencialidad, seguridad.
 - Determinar los recursos materiales que optimizan los resultados de los procedimientos.
 - Establecer las medidas de control necesarias para la optimización eficiente del archivo.
- C2: Resolver los problemas e incidencias básicas del equipo informático a nivel de usuario consiguiendo un grado de funcionamiento adecuado.**
- CE2.1 Identificar los distintos componentes de un sistema informático de red -hardware y software- describiendo sus funciones, relaciones y las incidencias de funcionamiento más habituales.
- CE2.2 Instalar el sistema operativo con autonomía configurando el soporte de red, en su caso, las tarjetas y protocolos de red y los recursos compartidos.
- CE2.3 Utilizar de manera precisa las herramientas que los sistemas operativos ofrecen previendo y resolviendo problemas de optimización de espacios y memoria del sistema u otros.
- CE2.4 En un caso práctico convenientemente caracterizado, sobre un sistema en red de área local del que se dispone de la documentación básica correspondiente al sistema operativo y las aplicaciones de gestión de oficinas ya instaladas:
- Identificar mediante un examen del sistema: Los equipos, sus funciones, el sistema operativo, las aplicaciones instaladas y los recursos compartidos.
 - Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red.
 - Explicar las variables básicas del entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.
 - Ejecutar de forma fluida y precisa operaciones de acceso, permisos para compartir archivos o carpetas, envío de mensajes a otros usuarios, u otras, sobre el sistema de red.
- CE2.5 Utilizar los sistemas de ayuda on line y manuales con rapidez y eficacia ante pequeñas incidencias planteadas o sugeridas.
- C3: Analizar procedimientos de gestión documental tipo determinando los elementos intervinientes, garantizando la trazabilidad, vigencia y unicidad de los mismos, utilizando sistemas de representación de flujos, a través de aplicaciones informáticas de gestión documental.**
- CE3.1 Describir los distintos elementos que intervienen en un procedimiento de gestión documental tipo.
- CE3.2 Diferenciar los flujos de las actividades -en paralelo, secuenciales, convergentes, u otras-.
- CE3.3 Describir las funciones principales de las aplicaciones informáticas de gestión documental.
- CE3.4 Describir los sistemas de gestión documental requeridos en una organización y su aplicación dentro de un sistema de calidad.

CE3.5 Explicar por qué es útil y necesario el control documental, refiriendo los problemas que plantea la ausencia del mismo en la organización.

CE3.6 Describir los procesos de control de los procedimientos descritos en un sistema de gestión documental.

CE3.7 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado, sobre procesos y flujos de gestión documental:

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

C4: Diseñar bases de datos relacionales básicas y no complejas, de acuerdo con objetivos de gestión diarios, determinando los diferentes archivos de almacenamiento y recuperación de la información junto con las relaciones más adecuadas al tipo de información que contienen.

CE4.1 Identificar los diferentes objetos que conforman un sistema gestor de bases de datos, sus propiedades y utilidades.

CE4.2 Ante un supuesto convenientemente caracterizado, de tareas de gestión secretarial diaria:

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

CE4.3 Identificar los diferentes tipos de consultas disponibles en un sistema gestor de bases de datos analizando la funcionalidad de cada uno de ellos.

CE4.4 Ante un supuesto suficientemente caracterizado, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas:

- Manejar con precisión las utilidades de la aplicación que permitan realizar consultas de información.
- Identificar la información solicitada y su localización física en la aplicación.
- Verificar que la información almacenada corresponde a la real.
- Editar, procesar y archivar, en su caso, la información recuperada.
- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información.

C5: Analizar las utilidades de las aplicaciones informáticas de gestión de bases de datos determinando los formatos más adecuados para la introducción, recuperación y presentación de la información con rapidez y precisión, y de acuerdo con protocolos de organizaciones tipo.

CE5.1 Justificar la importancia de evidenciar las informaciones más importantes y la simplificación de datos en la funcionalidad de formularios e informes.

CE5.2 Manejar los comandos y/o utilidades de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

CE5.3 Diseñar formatos de presentación de la información, utilizando de manera precisa las herramientas disponibles, y a partir de protocolos convenientemente caracterizados de organizaciones tipo.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita construir un formulario acorde con la información a introducir:

- Crear los formularios necesarios para la introducción de datos de manera personalizada o utilizando las herramientas de creación automatizada.
- Identificar el tipo de control más adecuado a las características de los datos a introducir distinguiéndolos del resto convenientemente.
- Crear controles calculados comprobando su correcta ejecución.
- Modificar formularios enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos, y otros objetos.
- Vincular o incrustar subformularios especificando de manera conveniente los campos vinculados, en su caso.
- Verificar el registro de la información de partida en los archivos adecuados a través de los formularios creados comprobando su correcto funcionamiento.
- Aplicar los comandos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad.

CE5.5 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado y mediante una aplicación de gestión de bases de datos:

- Identificar los datos que es necesario presentar determinando los archivos que los contienen o creando los archivos que debieran contenerlos.
- Crear los informes o etiquetas necesarias presentando la información solicitada de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos adecuados atendiendo a su funcionalidad.
- Insertar los controles de acuerdo con el tipo de datos, introduciendo expresiones de cálculos en los casos necesarios.
- Modificar los informes enriqueciéndolos formalmente con imágenes, gráficos y otros objetos de acuerdo con el diseño establecido.

CE5.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se necesita modificar la información almacenada o los diseños de formularios e informes:

- Identificar los cambios que puedan darse en las reglas de gestión.
- Localizar la información afectada por los cambios aparecidos.
- Editar la información sujeta a modificaciones y proceder a su actualización.
- Realizar el almacenamiento de la información actualizada.
- Aplicar procedimientos que optimicen la actualización de la información.
- Aplicar los procedimientos de cambio de diseño de formularios.
- Comprobar el funcionamiento de los procedimientos que garanticen la seguridad y confidencialidad de la información.
- Realizar copias de seguridad de la información.

CE5.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas fuentes de información, en tablas o en consultas web, y criterios precisos para su recuperación:

- Obtener los datos a través de las consultas adecuadas al tipo de información que se quiere obtener.
- Aplicar con precisión los criterios de filtrado proporcionados.
- Presentar la información filtrada de manera comprensible, esquematizada y con los resultados estadísticos necesarios, en su caso.
- Trabajar en forma de base datos y vinculación de datos con bases de datos.
- Crear conexiones entre bases de datos.

C6: Automatizar operaciones repetitivas sencillas y el acceso a la información en las bases de datos, identificando sus instrucciones de ejecución principales y utilizando con precisión las herramientas informáticas disponibles de creación de macros.

CE6.1 Interpretar las instrucciones de las operaciones repetitivas descomponiendo secuencialmente las acciones requeridas y representándolas gráficamente a través de organigramas.

CE6.2 Identificar las principales acciones disponibles que se pueden ejecutar de manera automática junto con los argumentos que complementarían la información sobre la ejecución de las acciones.

CE6.3 En supuestos convenientemente caracterizados, de acciones de gestión repetitivas -acceso e impresión de formularios e informes, restricción de información, transferencia de datos, otras-:

- Crear las macros o grupos de macros adecuadas identificando las acciones convenientes con precisión, y nombrándolas de manera clara.
- Secuenciar la ejecución de las macros de acuerdo con el objetivo de gestión perseguido comentando con claridad las acciones de cada secuencia.
- Establecer las expresiones condicionales adecuadas que restrinjan la ejecución de las acciones definidas.
- Verificar la corrección de los resultados alcanzados ejecutando las macros creadas.
- Modificar las macros con nuevas instrucciones editándolas.
- Realizar copias de seguridad de las macros o grupos de macros creadas.

CE6.4 Identificar los principales eventos que se pueden realizar con los diferentes controles u objetos.

CE6.5 En supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proporcionan macros creadas y diferentes objetos de una base de datos tipo:

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

C7: Analizar los procedimientos que garantizan la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de gestión informático.

CE7.1 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.

CE7.2 Realizar particiones y copias o imágenes del sistema de carpetas para su recuperación rápida y precisa en situaciones de fallo del sistema.

CE7.3 Instalar programas de seguridad y cortafuegos controlando el acceso de entrada en el ordenador.

CE7.4 Analizar las principales herramientas de seguridad actualizándolas on line a través de la red.

CE7.5 Analizar la legislación de protección de datos aplicable al tratamiento de los datos personales.

CE7.6 Utilizar las funciones básicas del sistema operativo u otras utilidades y paquetes que garanticen la correcta utilización de los sistemas de seguridad y protección.

CE7.7 En supuestos prácticos suficientemente caracterizados, en los que se describen circunstancias que hacen inestable el sistema operativo:

- Realizar copias de archivos.
- Realizar backup.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.
- Establecer protecciones de ficheros y directorios.
- Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.

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

C2, C3, C5, C7 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Contenidos

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

Arquitectura básica de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales.

El hardware: la unidad central de procesos, adaptadores, dispositivos de almacenamiento y periféricos.

Utilización de Redes de área local: elementos, actuaciones y medios de transmisión.

Instalación de componentes físicos de comunicaciones: características de las líneas de acceso conmutado, dedicado u otras y equipos asociados.

Procedimientos de mantenimiento preventivo: Documentación. Periodicidad. Reposición de elementos fungibles. Factores de riesgo.

Seguridad e Integridad: documentación de averías.

2. Utilización y optimización de sistemas informáticos de oficina.

Análisis de sistemas operativos: evolución, clasificación y funciones.

Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones: controladores, parches y periféricos.

Procedimientos para usar y compartir

recursos. Configuración de grupos de trabajo. Protocolos de comunicación.

Servicios básicos de red.

Optimización de los sistemas, entorno gráfico y accesibilidad.

Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas: catálogo de incidencias.

Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y

protección de información: Copias de seguridad y mecanismos alternativos.

Programas maliciosos. Normativa.

Gestión del sistema operativo: gestión de procesos, memoria, ficheros, usuarios y recursos.

Gestión del sistema de

archivos: elementos, funciones y búsquedas. Exploración o navegación.

Grabación, modificación e intercambio de información -estático, incrustar, vincular-.

Herramientas de compresión y descompresión, multimedia.

3. Sistemas de flujos de documentación y archivo de la información en oficinas y despachos.

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

Soportes documentales: la información y el documento en soporte papel o electrónico.

Flujogramas: funciones, estructura y formatos.

Organización de archivos, sistemas de clasificación y ordenación de información y documentos.

El archivo: definición, importancia, fines y tipos
-centralizados, descentralizados, otros-.

El archivo en la Administración Pública.

Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo.

Mantenimiento del archivo físico e informático: material, infraestructura de archivo, métodos de archivo, unidades de conservación.

Planificación y desarrollo de sistemas de archivo y gestión documental: manual de archivo; el registro; seguimiento, conservación, almacenamiento, expurgo y control de documentos; duración del archivo.

Sistemas de codificación en procesos de gestión documental.

gestión del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas.

Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.

Definición y estructura de los contenidos de la intranet e Internet.

Normativa aplicable sobre documentación y sistemas de calidad en documentación e información.

4. Diseño de bases de datos en aplicaciones informáticas específicas de gestión.

Estructura, funciones y tipos de una base de datos: relacionales, no relacionales y documentales.

Operaciones de bases de datos en hojas de calculo: ordenación, filtrado, validaciones, formularios, subtotales, consolidaciones e informes de tablas y gráficos dinámicos.

Vinculación de hojas de cálculo u otro tipo de tablas con bases de datos.

Sistemas gestores

de bases de datos: definición, tipos, funcionalidad y herramientas.

Diseño de

una base de datos relacionales: Objetivos de gestión. Tablas, campos, propiedades. Determinación de las relaciones: Integridad referencial. Ahorro de memoria.

Creación de archivos de gestión en bases de datos relacionales.

5. Gestión de la información en bases de datos relacionales, no relacionales y documentales.

Búsquedas avanzadas de datos: Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos -SQL u otros-.

Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados.

Creación y uso de controles: Concepto y tipos. Controles calculados. Asignación de acciones.

Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes.

Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos.

Creación de macros básicas. Concepto y propiedades de macro. Asignación de macros a controles.

Generar y exportar documentos HTML u otros: páginas de acceso de datos.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de informática de 45 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático, 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.

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

| | |
|-------------------------|--|
| MÓDULO FORMATIVO | 4 Gestión de documentación jurídica y empresarial. |
| Nivel | 3 |
| Código | MF0988_3 |
| Asociado a la UC | Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas. |
| Duración horas | 120 |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Distinguir la organización de las Administraciones Públicas establecidas en la Constitución, así como las de las instituciones de la Unión Europea, identificando las normas jurídicas aplicables y su publicación.**
- CE1.1 Identificar los poderes establecidos en la Constitución y describir la función asignada a cada uno de ellos.
- CE1.2 Precisar los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos, describiendo sus funciones conforme a su legislación específica.
- CE1.3 Enumerar y clasificar los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de una Administración Autonómica.
- CE1.4 Precisar los principales órganos de gobierno de una Administración local, y sus funciones.
- CE1.5 Describir la estructura y función básica de las principales instituciones de la Unión Europea.
- CE1.6 A partir de informaciones o noticias de prensa actuales, referidas a asuntos de la organización de las distintas Administraciones Públicas, o de la Unión Europea:
- Identificar los órganos de gobierno relacionados en los mismos, estableciendo el poder y Administración al que pertenecen.
 - Describir las funciones o competencias implicadas de los órganos identificados poniéndolas en relación con la normativa aplicable.
 - Describir de forma correcta, en su caso, las relaciones entre ellos, y el resto de Administraciones.
- CE1.7 Enumerar y describir las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- CE1.8 Precisar las características de las distintas normas jurídicas, así como las de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
- CE1.9 Precisar distintas fuentes o bases de datos de documentación jurídica en Internet.
- CE1.10 En casos prácticos suficientemente caracterizados, y con la utilización de distintas fuentes de legislación y jurisprudencia -boletines oficiales, bases de datos especializadas en Internet, otras-:
- Identificar la estructura de los boletines oficiales y Administración responsable.
 - Identificar la fuente documental apropiada al caso propuesto.
 - Distinguir las leyes de las normas que las desarrollan identificando los órganos responsables de su aprobación.
- C2: Analizar los documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento legal de las distintas organizaciones, teniendo en cuenta la normativa civil y mercantil vigente.**
- CE2.1 Identificar las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa: Empresario individual y sociedades -Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Europea, Sociedad Limitada, Sociedad Cooperativa, Sociedad Anónima Unipersonal, Sociedad Anónima Laboral, Sociedad Laboral de Responsabilidad Limitada, u otras-.
- CE2.2 Describir el proceso de constitución de una sociedad mercantil indicando la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.
- CE2.3 Definir las características, estructura, lenguaje y estilo de redacción de las actas de la sociedad, respetando las normas que rigen para su elaboración:
- Actas de reuniones.
 - Actas del Consejo de Administración.
 - Actas de la Junta de Accionistas.
- CE2.4 Precisar las funciones de los notarios, y la estructura y características de los documentos notariales habituales en el ámbito de los negocios.
- CE2.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan distintas escrituras relativas a la vida societaria -escritura de constitución, nombramiento de cargos, ampliación o disminución de capital, cambio de objeto social o de sede social, y otras -:
- Distinguir las características y los aspectos más significativos relativos a los documentos aportados: Requisitos, objeto de la escritura, estatutos sociales -denominación, objeto social, domicilio, administradores, y otros-, protocolo del notario, inscripción en el registro correspondiente, tipo de copia -autorizada, segunda copia, y otras-.
 - Analizar los modelos de escrituras aportadas identificando los errores existentes y, en su caso, corrigiéndolos de acuerdo con la legislación mercantil aplicable.
 - Elaborar las escrituras correspondientes a partir de los datos aportados modificando los modelos de escritura aportados.
 - Analizar la importancia de la actuación de los notarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.
- CE2.6 Identificar los elementos económicos de la actividad de una organización tipo determinada y los requisitos a cumplir:
- Concepto económico de empresa y patrimonio.
 - Concepto de contabilidad.

CE2.7 Explicar las características y funcionamiento general del método contable de la partida doble.

CE2.8 Describir los procesos y aspectos relevantes de la contabilidad material exigida a los distintos tipos de organizaciones - empresario individual y sociedades-:

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

CE2.9 Definir las características y requisitos formales de los libros de la sociedad -libros registros, inventarios, diario, otros-.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C4: Aplicar la normativa de los procedimientos administrativo y contencioso-administrativo, en la cumplimentación, redacción y presentación de documentos e impresos oficiales tipo de los Organismos y Administraciones Públicas, de acuerdo con la naturaleza de la información a expresar.

CE4.1 Explicar el concepto de acto administrativo.

CE4.2 Describir las distintas fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

CE4.3 Explicar el sentido del silencio administrativo y la obligatoriedad que tiene la administración de contestar.

CE4.4 Enumerar las características, requisitos legales y formato de los documentos oficiales más usuales generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo:

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

CE4.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, de solicitud, comunicación o escrito ante la administración:

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

CE4.6 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración:

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

CE4.7 Describir las características de la firma electrónica, normativa estatal y de la Unión Europea, y sus efectos jurídicos, así como del proceso para su obtención.

C5: Distinguir los procesos y procedimientos de contratación pública interpretando la normativa jurídica

aplicable a los trámites de preparación y presentación de documentación tipo.

CE5.1 Identificar las fuentes de información y publicidad sobre los concursos públicos.

CE5.2 Distinguir las características de los distintos tipos de contratos administrativos.

CE5.3 Interpretar la legislación relacionada con los procesos de adjudicación de contratos públicos: Los concursos.

CE5.4 En un caso práctico debidamente caracterizado, describir las labores de coordinación y planificación necesarias para la presentación de proposiciones a un determinado concurso público:

- Tiempo: Fechas de inicio, desarrollo, revisión y entrega del pliego.

- Recursos humanos necesarios para la elaboración del pliego.

- Documentos anexos a presentar: -escrituras, documentos bancarios, fotocopias de los documentos TC1 y TC2 de liquidación de cuotas a la Seguridad Social relativas al personal que la propia empresa tiene destinado en cada uno de los centros y servicios objeto del concurso, certificaciones relativas a estar al corriente de los pagos correspondientes a las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y cualquier otra documentación que se estime necesaria-.

- Garantías y resguardos tipo según el tipo de contrato a adjudicar propuesto.

- Requisitos a cumplir en cuanto a presupuesto, precio y revisión.

CE5.5 En un caso práctico debidamente caracterizado:

- Describir el modo de presentar físicamente la documentación requerida por el pliego de condiciones de un concurso en particular:

- Describir el número de sobres a presentar, sus características y contenidos.

- Especificar el procedimiento de presentación ante el Registro.

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

C2 ,C3 y C4 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de objetivos.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Mostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Contenidos

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

Fundamentos básicos del derecho empresarial. Derecho público y privado. Fuentes del derecho. Análisis de Boletines Oficiales. La empresa como ente jurídico y económico. Formas jurídicas de la empresa: Empresario individual y sociedades, documentación de constitución. Elaboración de escrituras de la sociedad: Constitución, modificación de estatutos, otras. El Plan General de Contabilidad. Método contable por partida doble. Formalización de documentación contable: Cuentas anuales, libros registros obligatorios. Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas. Requisitos y documentación. Actuación ante Registros Públicos: Mercantil, civil, otros. Elevación a público de documentos: Documentos notariales habituales.

2. Contratación privada en la empresa.

Análisis del proceso de contratación privado.

Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.

Los contratos privados: Civiles y mercantiles. Características, similitudes y diferencias.

El contrato de seguro privado.

Elaboración de modelos de contratos tipo a partir de casos.

3. La organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea.

El Gobierno y la Administración General del Estado: Estructura del Gobierno y de la Administración.

Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura Administrativa.

Las Administraciones Locales: El municipio -elementos del municipio y gobierno municipal- y la provincia -órganos provinciales-.

Los organismos públicos: Tipos de organismos públicos. Estructura organizativa y funcional.

La Unión Europea: Estructura y organismos que la representan.

4. Actuación de la empresa ante las Administraciones Públicas.

El acto administrativo: Concepto y características. Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.

El procedimiento administrativo: Concepto, fases y características.

Los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.

Elaboración de documentos de comunicación con la Administración en los procedimientos administrativos.

El silencio administrativo.

Los recursos administrativos y judiciales: Clases, características básicas.

Tramitación de recursos: El escrito del recurso administrativo.

5. Contratación con Organizaciones y Administraciones Públicas.

Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.

Procesos de contratación pública: Naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación, formas de adjudicación.

Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos: Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.

Adjudicación y formalización de los contratos.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación y presentación de expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado 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.

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

| | |
|-------------------------|---|
| MÓDULO FORMATIVO | 5 Gestión auxiliar de personal. |
| Nivel | 2 |
| Código | MF0980_2 |
| Asociado a la UC | Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos. |
| Duración horas | 90 |

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE3.4 Explicar las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato, basándose en la normativa.

CE3.5 Identificar los elementos básicos que componen un finiquito.

CE3.6 En una o varias simulaciones prácticas, debidamente caracterizadas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C3, C4, C5, y C6 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Contenidos

1. Obtención e identificación de la normativa laboral y organización de las relaciones laborales en la empresa.

Normas laborales constitucionales. El Estatuto de los Trabajadores. Convenios colectivos. Ley General de la Seguridad Social. Jornada de trabajo. Calendario laboral. Representación de los trabajadores en la empresa. Representación empresarial. Procedimientos de administración de personal: selección, formación, motivación. Técnicas de modificación de conductas en la organización.

2. Confección del contrato de trabajo.

Elementos esenciales del contrato: consentimiento, objeto y forma del contrato. Modalidades de contratación. Proceso y procedimiento de contratación laboral. Documentación y formalización del contrato de trabajo. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. El finiquito.

3. Confección del recibo de salarios, documentos de la Seguridad Social y retenciones.

El salario y sus complementos. El recibo de salarios. Requisitos de forma. Estructura del recibo de salarios: Devengos. Deducciones. Retención del IRPF. Confección de los impresos fiscales del IRPF. Regímenes del sistema de Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras. Obligaciones del empresario con la Seguridad Social. Tablas y referencias. Sistema RED. Cotizaciones a la Seguridad Social: Tipos y bases de cotización. Cálculo de cuotas. Incidencias. Confección de los documentos de cotización.

4. Utilización de aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos y de nóminas.

Prestaciones, funciones y procedimientos. Procedimientos de seguridad y control del proceso.

5. Aplicación de normas de un sistema de gestión integral para la gestión de Recursos Humanos.

Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos. Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total. Identificación de las normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo. Identificación y aplicación de los principales problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos, 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.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

| | |
|-------------------------|---|
| MÓDULO FORMATIVO | 6 Gestión operativa de tesorería |
| Nivel | 2 |
| Código | MF0979_2 |
| Asociado a la UC | Realizar las gestiones administrativas de tesorería |
| Duración horas | 90 |

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Identificar la normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros y documentos de cobro y pago, así como las entidades vinculadas a su emisión.**
- CE1.1 Distinguir las organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de los documentos de cobro y pago.
 - CE1.2 Describir las características y finalidad de los productos y servicios financieros básicos.
 - CE1.3 Describir la finalidad y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles -letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia y de sus equivalentes telemáticos-.
 - CE1.4 Identificar los aspectos básicos de la normativa mercantil que permite la cumplimentación de los documentos de cobro y pago.
 - CE1.5 Identificar los documentos de auto-liquidación de los tributos que procedan, describiendo el contenido de los mismos.
 - CE1.6 Identificar los aspectos referentes al vencimiento y periodo de autoliquidación de los documentos mercantiles y fiscales relacionados con las operaciones de cobro y pago.
 - CE1.7 En un supuesto práctico en el que se aportan documentos de pago mercantiles y fiscales, debidamente caracterizados:
 - Identificar el documento. - Precisar la normativa que la regula. - Explicar la operación fiscal o mercantil que lo genera. - Explicar el contenido de cada uno de los apartados que integran el mismo.
- C2: Confeccionar los documentos de cobro y pago aplicando la normativa mercantil y fiscal, utilizando medios convencionales y telemáticos, registrando los mismos en los libros correspondientes.**
- CE2.1 Identificar los diferentes medios de pago básicos -cheque, pagaré, letra de cambio, recibo domiciliado, transferencia y sus equivalentes telemáticos-, así como sus principales características.
 - CE2.2 Describir las características de los libros registro de los medios de pago.
 - CE2.3 Identificar las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera on line.
 - CE2.4 En un supuesto práctico en el que se aporta información, debidamente caracterizada acerca de una serie de transacciones económicas que originan pagos a empresas y a Administraciones Públicas:
 - Establecer en cada caso las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago. - Identificar el documento fiscal o mercantil, convencional y/o telemático, a cumplimentar. - Cumplimentar cada documento de manera convencional o telemática de acuerdo con la normativa legal que lo regula. - Realizar las anotaciones correspondientes a los movimientos en formato convencional e informático.
- C3: Aplicar los métodos y funciones del control de la tesorería detectando las desviaciones producidas e identificando las consecuencias de su no-aplicación.**
- CE3.1 Precisar los métodos básicos de control de la tesorería.
 - CE3.2 Describir la finalidad y el procedimiento del arqueo de caja.
 - CE3.3 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:
 - Recontar el efectivo existente. - Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo en función de su naturaleza y finalidad. - Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja y documentar las diferencias encontradas proponiendo soluciones posibles. - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de arqueo de caja. - Identificar los problemas e implicaciones existentes de la no aplicación de los controles de arqueo.
 - CE3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.
 - CE3.5 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:
 - Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación soporte. - Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos. - Documentar las diferencias y anomalías encontradas entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación soporte. - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de conciliación bancaria. - Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria.
 - CE3.6 Explicar la importancia de la integridad, responsabilidad y confidencialidad en la gestión y control de la tesorería, así como las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios a partir de casos prácticos o reales.
- C4: Realizar los cálculos correspondientes a la gestión de tesorería utilizando medios convencionales e informáticos.**
- CE4.1 Precisar el concepto de interés simple y compuesto y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.

CE4.2 En un supuesto práctico, donde se proporciona información debidamente caracterizada de determinadas operaciones tipo: - Determinar para cada operación la ley de capitalización simple o compuesta que se debe utilizar en el cálculo de los intereses en función de la naturaleza y duración de las mismas. - Calcular los intereses producidos en cada una de las operaciones de acuerdo con la ley financiera correspondiente.

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

CE4.4 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca del descuento de una remesa de efectos: - Calcular el descuento correspondiente a la operación. - Calcular las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada. - Confeccionar la documentación bancaria correspondiente a la remesa de efectos.

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

CE4.6 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca de los movimientos de una cuenta corriente y otra de crédito: - Cumplimentar los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos. - Liquidar la cuenta corriente por los procedimientos establecidos en el enunciado. - Cumplimentar los movimientos de la cuenta de crédito en los documentos establecidos. - Liquidar los intereses de la cuenta de crédito.

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

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

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

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

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

CE5.5 En supuestos convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan los datos necesarios para la liquidación de impuestos u otras obligaciones de pago ante organismos públicos, o entidades financieras: - Describir los organismos públicos o privados, y el proceso de presentación de los documentos de cobro o pago al destinatario dentro del plazo legal o convenido.

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

C3 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Contenidos

1. Operaciones matemáticas en la 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.

2. Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería.

Productos y servicios financieros básicos.

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.

Cumplimentación de libros de caja y bancos.

Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico.

Gestión de tesorería a través de banca on line.

Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet.

3. Liquidación y cumplimentación de impresos y documentos de la Administración Pública.

Organización de las Administraciones Públicas. Procedimiento de registro.

Impresos oficiales.

Liquidación de tributos: Liquidación de impuestos locales. Liquidación del IVA. Liquidación del IRPF del empresario autónomo.

Liquidación de operaciones frente a la Seguridad Social.

Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet.

4. Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de tesorería.

Utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería.

Utilización de hojas de cálculo en la gestión financiera.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de gestión de 45 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas de tesorería, 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.

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