

TÉCNICO BÁSICO EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Actividades Administrativas

Familia Profesional: Administración y Comercio

Nivel: 2_Técnico Básico

Código: AYC040_2

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Realizar operaciones de transmisión, tramitación, distribución, reproducción y grabación de la información y documentación, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos normalizados, tanto en el ámbito público como en el privado; así como realizar las actividades administrativas básicas derivadas de la comercialización de los productos de la empresa u organización y del servicio de atención al cliente.

Unidades de Competencia

UC_381_2: Recibir, proporcionar y transmitir información estructurada y protocolizada a interlocutores externos y miembros de la organización.

UC_382_2: Confeccionar, reproducir y archivar documentos y datos en soporte convencional e informático, según los procedimientos establecidos.

UC_383_2: Realizar la grabación de datos, textos y documentos mediante aplicaciones y terminales informáticas, en condiciones de seguridad y confidencialidad.

UC_384_2: Realizar actividades auxiliares de información y comunicación en un servicio de atención al cliente.

UC_385_2: Realizar actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales y empresas de servicios administrativos y comerciales.

Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores productivos de cualquier actividad económica, así como en la Administración Pública.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente internacional: Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) 2008
 - 4110 Oficinistas generales.
 - 4131 Operadores de máquinas de procesamiento de texto y mecanógrafos.
 - 4225 Empleados de ventanillas de informaciones.
 - 4226 Recepcionistas en general.

- 4229 Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes.
- Otras ocupaciones:
 - Auxiliar de servicios generales.
 - Auxiliar de archivo.
 - Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
 - Auxiliar de información.
 - Telefonista en servicios centrales de información o en un *call center*.
 - Auxiliar administrativo en almacenes.
 - Auxiliar administrativo en departamentos y establecimientos comerciales.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos formativos que conforman el Plan de Estudio del Técnico Básico en Actividades Administrativas se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_381_2: Técnicas básicas de comunicación.

MF_382_2: Confección, reproducción y archivo de documentación.

MF_383_2: Grabación de datos, textos y documentos.

MF_384_2: Técnicas básicas de atención al cliente.

MF_385_2: Técnicas administrativas básicas en las operaciones de gestión comercial.

MF_386_2: Formación en Centros de Trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MF_001_2: Ofimática Básica

MF_003_2: Aprender a Empezar

MF_005_2: Orientación Laboral

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales

Ciencias de la Naturaleza

Formación Integral Humana y Religiosa

Educación Física

Educación Artística

Lenguas Extranjeras (Inglés)

Lenguas Extranjeras (Francés)

Inglés Técnico Básico

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL
GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO
ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA
FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Proporcionar, recibir y transmitir información estructurada y protocolizada a interlocutores externos y miembros de la organización.		
Código: UC_381_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC1.1: Actualizar la información relativa a la estructura organizativa de la empresa o institución, con la periodicidad establecida según los protocolos vigentes en la organización y las instrucciones recibidas.	CR1.1.1 Identifica —inequívocamente, a través del organigrama de la organización— los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, mediante el contraste de vigencias del mismo y las aplicaciones informáticas disponibles, si procede. CR1.1.2 Actualiza, periódicamente, la ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, así como sus referencias de acceso, comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, a través de los medios disponibles informáticos o convencionales. CR1.1.3 Mantiene los registros actualizados mediante las aplicaciones informáticas disponibles, para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa, organigramas funcionales y de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros. CR1.1.4 Verifica que los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación, folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras, en el área de trabajo, cumplan con las condiciones de orden los protocolos establecidos por la organización.	
EC1.2: Elaborar correctamente notificaciones, avisos, rótulos informativos u otras comunicaciones internas, para su ubicación en los soportes informativos establecidos.	CR1.2.1 Interpreta, de forma precisa, las instrucciones recibidas; y solicita las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CR1.2.2 Selecciona las plantillas disponibles de los documentos de información, entre las existentes en la organización, según el tipo de contenido, objetivo y ubicación de los mismos. CR1.2.3 Confecciona los documentos o comunicaciones internas o habituales, a través de aplicaciones informáticas o medios convencionales, según las instrucciones o modelos recibidos, y de acuerdo con las reglas de ortografía y gramática. CR1.2.4 Presenta los documentos supervisados, para su ubicación posterior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.	
EC1.3: Mantener, de forma eficaz y eficiente, comunicaciones interpersonales efectivas entre los miembros de la organización, en las actividades profesionales.	CR1.3.1 Realiza la comprensión del contenido y significado de la comunicación, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores, en la recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras. CR1.3.2 Realiza las actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, de forma directa, clara y asertiva. CR1.3.3 Solicita la información, las aclaraciones o los recursos necesarios al(a la) responsable directo(a) o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.	

	CR1.3.4 Expresa las opiniones críticas propias —si procede—; describe, de forma concreta y objetiva, el tema a que se refiere; y señala los aspectos positivos —o muestra empatía— sin descalificaciones verbales o gestuales. CR1.3.5 Recibe las críticas de otros miembros del entorno de trabajo, de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas; e identifica, según el caso, la oportunidad de realizar cambios o mejoras en la propia actuación.
EC1.4: Recibir y transmitir, de forma presencial, informaciones y comunicaciones a distintos interlocutores externos; y mostrar la imagen de la organización con la claridad, la precisión y la confidencialidad requeridas.	CR1.4.1 Realiza —de forma presencial— la transmisión y recepción de la información, con prontitud y con cortesía hacia el interlocutor, según los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CR1.4.2 Integra los comportamientos de escucha atenta y efectiva en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. CR1.4.3 Se identifica ante los interlocutores externos, mostrando la imagen corporativa de la organización. CR1.4.4 Registra los datos identificativos de los interlocutores en los documentos de control apropiados; y solicita y comprueba los documentos de identificación establecidos por las normas internas. CR1.4.5 Anota los mensajes recibidos para transmitirlos con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad; y se asegura de la corrección de las anotaciones realizadas. CR1.4.6 Transmite los mensajes con claridad y sencillez, a fin de lograr la comprensión de los mismos por parte del interlocutor. CR1.4.7 Recaba la información solicitada y no disponible —o sobre la que tiene alguna duda—, con las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. CR1.4.8 Dirige las preguntas y/o solicitudes de información complementaria que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia los departamentos competentes dentro de la organización. CR1.4.9 Expresa —de forma asertiva, clara y concisa— las respuestas negativas pertinentes, con las explicaciones necesarias, sin incluir justificaciones y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia la otra persona, ante las situaciones profesionales que lo requieran. CR1.4.10 Aplica las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en todas las comunicaciones.
EC1.5: Atender las llamadas telefónicas y telemáticas de distintos interlocutores externos y miembros de la organización, de forma eficaz y eficiente, según los protocolos internos establecidos.	CR1.5.1 Atiende las llamadas telefónicas y telemáticas con cortesía y prontitud, según los protocolos y usos de la organización. CR1.5.2 Identifica las llamadas telefónicas y telemáticas con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva, información demandada, persona solicitada o departamento de contacto, u otros aspectos. CR1.5.3 Realiza las llamadas telefónicas y telemáticas con precisión, a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles, hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada. CR1.5.4 Recibe los mensajes para otros miembros de la organización, se asegura de su comprensión y los anota a través de los recursos disponibles

	para su transmisión. CR1.5.5 Transmite los mensajes recibidos al destinatario exacto, con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito y a través de los medios establecidos por la organización. CR1.5.6 Aplica con rigurosidad las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.
EC1.6: Distribuir —con eficacia y eficiencia— la correspondencia interna y externa, convencional o electrónica, al departamento o persona correspondiente, según las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.	CR1.6.1 Utiliza los medios para el envío y recepción de correspondencia —fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros— con destreza y precisión, para lo cual pide o cumplimenta los justificantes de envío necesarios para su registro. CR1.6.2 Registra la correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, conforme con las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización. CR1.6.3 Organiza la correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida; las clasifica según los criterios fijados como normal, urgente, certificada u otra; y genera, si procede, las reproducciones y/o devoluciones que resulten pertinentes. CR1.6.4 Distribuye con precisión la correspondencia una vez clasificada, registrada y/o reproducida entre las personas y/o servicios internos o externos de la organización, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas. CR1.6.5 Comprueba los datos identificativos necesarios de las comunicaciones que tiene que emitir —destinatario, acuse de recibo, otros— según los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos. CR1.6.6 Prepara para envío —dobla, ensobra, sella, entre otras condiciones—, la correspondencia de uso habitual, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos. CR1.6.7 Realiza el empaquetado con los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente. CR1.6.8 Efectúa los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, que se realizan fuera de la organización, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior. CR1.6.9 Aplica con rigor la normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación, en la manipulación de la correspondencia y paquetería; así como en el registro, la distribución y la manipulación de la información.
Contexto profesional <u>Medios de producción:</u> Redes locales. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones, entornos del usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes, CRM. Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, faxes. Organigramas funcionales y de distribución de áreas y espacios. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización. <u>Productos y resultados:</u>	

Información operativa y rutinaria transmitida a miembros de la organización o interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada:
 Normativa de protección de datos. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados.

Unidad de Competencia 2: Confeccionar, reproducir y archivar documentos y datos en soporte convencional e informático, según los procedimientos establecidos.

Código: UC_382_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC2.1: Mantener el funcionamiento de los equipos y los elementos consumibles para su óptima utilización en la elaboración, reproducción y archivo de la documentación, con la periodicidad y normas establecidas.	CR2.1.1 Revisa con periodicidad, el funcionamiento de los equipos informáticos, fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifuncionales, reproductores, o de otro tipo; comprueba todos los indicadores e identifica las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso. CR2.1.2 Mantiene los equipos de reproducción en condiciones operativas, mediante la revisión sistemática, la sustitución de los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta y otros— y la limpieza de los cristales o lentes, en caso necesario. CR2.1.3 Solicita, con tiempo suficiente y a través de los procedimientos establecidos, los materiales gastables. CR2.1.4 Corrige los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción o gestiona su reparación, previa identificación de los fallos, según las instrucciones indicadas en los manuales de uso. CR2.1.5 Identifica y notifica las deficiencias en los recursos de archivo, archivadores, carpetas, separadores u otros, mediante los procedimientos establecidos. CR2.1.6 Comunica, a las organizaciones proveedoras y de acuerdo con el procedimiento establecido, los fallos en los equipos que sobrepasan su nivel de responsabilidad, después de verificar su oportuna solución. CR2.1.7 Solicita, con tiempo suficiente y a través de los procedimientos establecidos, los consumibles que se agotan.	
EC2.2: Organizar y custodiar los recursos materiales de uso habitual en el servicio u oficina, a fin de garantizar su suministro y reposición según los procedimientos establecidos.	CR2.2.1 Revisa los recursos o materiales de la oficina, y verifica su existencia en las cantidades y condiciones necesarias. CR2.2.2 Realiza los préstamos y la distribución, y atiende las peticiones o solicitudes de material u otras acciones sobre los recursos, de acuerdo con las normas internas y los procedimientos establecidos. CR2.2.3 Suministra los recursos materiales solicitados; y verifica el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas. CR2.2.4 Actualiza los listados de previsión de material de oficina con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.	

	CR2.2.5 Realiza los pedidos en función de las necesidades y plazos de entrega, previa información al superior jerárquico para su visto bueno. CR2.2.6 Mantiene las fichas de los materiales de oficina actualizadas, a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizados, incidencias y datos de proveedores u otros. CR2.2.7 Tramita puntualmente la información pertinente al(a la) responsable —número de unidades, precios, nuevos materiales u otros— para la correcta gestión del aprovisionamiento. CR2.2.8 Comprueba, en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requeridas, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria. CR2.2.9 Devuelve las partidas de material que están defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con las normas internas o procedimientos establecidos, previa información al superior jerárquico.
EC2.3: Realizar la encuadernación de documentos mediante los equipos apropiados para dar el formato adecuado según las instrucciones recibidas.	CR2.3.1 Realiza, periódicamente y según los protocolos para cada componente del equipo, el mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas; y desecha los residuos conforme con su naturaleza y la normativa vigente. CR2.3.2 Prepara los materiales necesarios para la encuadernación, de acuerdo con el tipo y tamaño del documento que hay que encuadernar, o las instrucciones recibidas. CR2.3.3 Organiza la documentación, de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles. CR2.3.4 Modifica las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, de acuerdo con las instrucciones recibidas y mediante el uso —con precisión y seguridad— de las herramientas disponibles, cizallas u otras. CR2.3.5 Escoge los materiales de las cubiertas de los documentos que hay que encuadernar, de acuerdo con los manuales de uso y las instrucciones recibidas. CR2.3.6 Encuaderna la documentación mediante diferentes procedimientos de encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas, en función del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.
EC2.4: Archivar los datos y/o documentación, en soporte convencional o informático, de acuerdo con los procedimientos internos y las instrucciones recibidas a fin de facilitar su custodia, consulta y confidencialidad.	CR2.4.1 Selecciona el soporte de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto. CR2.4.2 Agrupa los documentos por archivar en soporte convencional o digital, según su contenido y características de clasificación establecidas por la organización. CR2.4.3 Identifica el criterio de clasificación de la documentación, de acuerdo con las instrucciones recibidas. CR2.4.4 Ordena los documentos según el criterio de clasificación de la organización, o el asignado por el superior. CR2.4.5 Introduce los códigos, asignados de forma correlativa, según el orden establecido por tipo de documento o información. CR2.4.6 Ordena en el archivo los documentos e información por archivar,

	mediante el uso correcto de los medios disponibles y la aplicación de los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente. CR2.4.7 Protege los documentos e informaciones confidenciales o de acceso restringido, de acuerdo con los procedimientos establecidos y con los indicadores precisos. CR2.4.8 Entrega la información archivada en soporte convencional, según las instrucciones recibidas, y de acuerdo con los procedimientos internos y la normativa vigente. CR2.4.9 Realiza la distribución, los préstamos o solicitudes de documentación, u otras acciones sobre los documentos archivados, de acuerdo con las normas internas o procedimientos establecidos. CR2.4.10 Respeta los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada de forma rigurosa y según las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
EC2.5: Reproducir los documentos en formato digital, para garantizar su conservación y archivo, de acuerdo con los procedimientos y protocolos de seguridad y confidencialidad.	CR2.5.1 Identifica, con precisión, la estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos, para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación. CR2.5.2 Identifica el tipo de documento impreso, por sus características de color, imágenes, fotografías; y determina el formato más preciso por escanear, de acuerdo con las instrucciones recibidas. CR2.5.3 Nombra el documento escaneado de acuerdo con los campos establecidos del documento. CR2.5.4 Guarda con precisión, en la carpeta correspondiente, el documento escaneado; y lo asocia con otros documentos relacionados para su rápida localización posterior, según los procedimientos establecidos. CR2.5.5 Comprueba que la calidad los documentos electrónicos generados no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos y legibles en todas sus partes y que contienen las páginas consecutivas. CR2.5.6 Corrige las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido.
EC2.6: Transcribir, con el uso del teclado, y de forma correcta y ágil, los textos y los documentos encomendados, mediante el uso de aplicaciones ofimáticas, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los protocolos de la imagen de la empresa.	CR2.6.1 Comprueba, a través de las herramientas de búsqueda, que la información por transcribir no está guardada en otro documento, archivo o ubicación, a fin de evitar duplicidades. CR2.6.2 Crea el documento por transcribir, con un nombre fácilmente identificable y clasificable a partir de plantillas disponibles, con el formato y en el lugar requeridos, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de su rápida localización en terminal del usuario, red u otros. CR2.6.3 Establece los formatos de las páginas; define los márgenes, dimensiones y orientación, así como encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros, ajustándose a los originales. CR2.6.4 Ajusta al original los formatos y estilos de los caracteres empleados en el documento; y define el tipo, tamaño y color de la letra, espacios entre caracteres, estilo, efectos especiales u otros. CR2.6.5 Adecua los formatos de los párrafos a los del original en cuanto a su alineación, sangría, numeración, viñetas, interlineados, tabulaciones,

	bordes, sombreados u otras características de los mismos. CR2.6.6 Inserta las ilustraciones de los documentos, imágenes, dibujos, cuadros de texto, gráficos, expresiones matemáticas, diagramas u otros, en la posición adecuada, ajustando sus características a los originales y siguiendo las normas de imagen de la empresa. CR2.6.7 Comprueba la corrección de los documentos a través de las herramientas informáticas disponibles; y los modifica, si procede, de acuerdo con el procedimiento establecido. CR2.6.8 Realiza la impresión de los documentos de acuerdo con el procedimiento establecido y los protocolos de las impresoras instaladas; y asegura la calidad de los mismos en cuanto a distribución del texto, numeración, orden y orientación de las páginas, u otros criterios de impacto ambiental marcados por la organización. CR2.6.9 Respeta, de forma rigurosa, los criterios de seguridad y confidencialidad de la información. CR2.6.10 Posiciona el cuerpo, manos y muñecas, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía. CR2.6.11 Aplica las técnicas mecanográficas con dominio y precisión, en la confección de todo tipo de textos y documentos.
EC2.7: Elaborar tablas y gráficos sencillos, mediante el uso de aplicaciones informáticas de hojas de cálculo u otras, según las instrucciones recibidas.	CR2.7.1 Establece los formatos de las hojas en función de la documentación aportada y las instrucciones recibidas. CR2.7.2 Crea las hojas de cálculo que hay que elaborar; las identifica con nombres fácilmente localizables y clasificables; y las guarda en el formato establecido y en el lugar requerido: terminal del usuario, red u otros. CR2.7.3 Presenta los datos transcritos de forma correcta, con los formatos de caracteres, celdas y rangos, así como los tipos de datos, texto numérico, fecha, hora, u otros, teniendo en cuenta el objeto del documento. CR2.7.4 Utiliza, con precisión, las fórmulas y funciones básicas empleadas en las hojas de cálculo; y comprueba los resultados obtenidos. CR2.7.5 Inserta los gráficos estándares obtenidos, con el formato, color y un título representativo; y utiliza los rangos de datos precisos con el fin de visualizar los datos de la hoja de cálculo de forma exacta, rápida y clara. CR2.7.6 Organiza los datos integrados en las hojas de cálculo, y los filtra con las herramientas informáticas adecuadas, para asegurar su manejabilidad. CR2.7.7 Establece la configuración de las páginas y del área de impresión a través de las utilidades adecuadas para su posterior impresión. CR2.7.8 Aplica con rigurosidad las medidas de seguridad, confidencialidad y protección fijadas por la organización; y establece las contraseñas y controles de accesos precisos en las celdas, hojas y libros convenientes. CR2.7.9 Posiciona el cuerpo, manos y muñecas, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía. CR2.7.10 Aplica las técnicas mecanográficas con dominio y precisión, en la elaboración de todo tipo de tablas y gráficos.
EC2.8: Reprografiar documentos y textos de acuerdo con las instrucciones recibidas y	CR2.8.1 Identifica copia, tamaño, ubicación, color, fotografías u otros, con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previo a la copia. CR2.8.2 Utiliza los medios existentes de reprografía —fotocopiadoras,

las normas de protección medioambiental.	grabadoras u otros— con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los manuales de uso, y según criterios de impacto medioambiental. CR2.8.3 Facilita las copias en el formato, ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, orden, número y plazo requeridos —entre otros—, según los criterios de sostenibilidad. CR2.8.4 Respeta las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía; utiliza con rigor los equipos de protección necesarios; y muestra concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.
EC2.9: Traspasar y expurgar la documentación del archivo en soporte físico o digital, según las normas establecidas e instrucciones recibidas.	CR2.9.1 Localiza la documentación que hay que traspasar de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento. CR2.9.2 Agrupa los documentos por tramitar de acuerdo con el tipo de información que contienen, sea confidencial u otra. CR2.9.3 Identifica la eliminación y destrucción de la información y documentación según los procedimientos establecidos. CR2.9.4 Traspasa los documentos o archivos físicos o informáticos de los lugares de origen a los de destino, según las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente. CR2.9.5 Respeta los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada, de forma rigurosa, conforme con las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Contexto profesional

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación. Documentación e información correctamente realizada, registrada, archivada y protegida. Fotocopias. Grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados completamente, con calidad de imagen no inferior al documento original. 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 de la organización. Aplicación de normas de sostenibilidad.

Información y documentación remitida correctamente dentro de los plazos de entrega. Documentación transcrita y presentada con ausencia de errores, pulcritud y orden.

Información utilizada o generada:

Directrices, manuales de procedimientos de la organización —normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros—, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad y acceso electrónico y laboral. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones u otros. Manuales de: procedimientos internos, estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticos y de equipos de oficina. Documentos que hay que digitalizar, copias u originales. Formatos de digitación de información. Catálogos y guías de usuario.

Unidad de Competencia 3: Realizar la grabación de datos, textos y documentos mediante el uso de aplicaciones o terminales informáticas en condiciones de seguridad y confidencialidad.		
Código: UC_383_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC3.1: Actualizar distintos tipos de informaciones, mediante el uso de las aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con los protocolos de acceso, seguridad y confidencialidad establecidos.	CR3.1.1 Organiza los contenidos de las bases de datos, y los clasifica de acuerdo con las instrucciones recibidas, en función de la información que se deba presentar. CR3.1.2 Realiza las consultas a las bases de datos, con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar. CR3.1.3 Realiza las copias de seguridad de las bases de datos, a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones. CR3.1.4 Realiza la actualización y la eliminación de registros de las bases de datos, mediante la aplicación precisa de las acciones oportunas en cascada; y comprueba que existe copia de seguridad previa a la modificación. CR3.1.5 Protege las bases de datos mediante el uso de las herramientas disponibles y los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática. CR3.1.6 Respeta rigurosamente los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia, de la información utilizada o generada, conforme con las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.	
EC3.2: Organizar la propia actuación profesional en función de los datos y textos por grabar, conforme con las instrucciones recibidas y las normas en materia de seguridad y salud laboral.	CR3.2.1 Organiza —con la antelación suficiente— las acciones de antes, durante y después de la grabación, según los protocolos establecidos por la organización. CR3.2.2 Organiza los documentos que contienen los datos por grabar; y los ordena en el espacio de trabajo, según los procedimientos de archivo de gestión manual. CR3.2.3 Realiza periódicamente, según los protocolos para cada componente del equipo, el mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos; y desecha los residuos conforme con su naturaleza. CR3.2.4 Solicita la reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados, siempre que se precise; y comunica al(a) responsable directo(a) o personas indicadas, las anomalías o necesidades detectadas. CR3.2.5 Identifica los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos por copiar —así como la pantalla de visualización—, en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos. CR3.2.6 Sitúa los documentos que contienen los datos por grabar a la derecha o izquierda del monitor, según el sentido en que se realiza la lectura. CR3.2.7 Adapta la iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario —así como las distintas partes del asiento— de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.	

	CR3.2.8 Mantiene la posición de trabajo durante la grabación de datos, de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud. CR3.2.9 Revisa el desempeño propio en las actividades de grabación y su actuación profesional, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y los criterios de calidad; y adopta un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia. CR3.2.10 Comunica las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación, o en su organización; y/o propone al(a la) responsable directo(a), explicando los posibles beneficios y, si procede, dificultades.
EC3.3: Grabar datos, textos y documentos con rapidez y exactitud, conforme con las instrucciones recibidas para garantizar su consulta y actualizaciones futuras, con la seguridad y confidencialidad requeridas.	CR3.3.1 Graba, con rapidez y velocidad, los datos y textos por copiar, demostrando un alto grado de destreza y la velocidad mínima exigida por la organización. CR3.3.2 Aplica, con dominio y precisión, las técnicas mecanográficas en la grabación sobre todo tipo de datos, documentos y textos. CR3.3.3 Realiza la lectura de los datos, documentos o textos por copiar, de manera simultánea con la escritura. CR3.3.4 Graba los volcados de voz ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura; y alcanza un alto grado de precisión en la grabación de los datos. CR3.3.5 Copia las tablas de datos conforme con la estructura de las mismas y mediante el uso del procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada. CR3.3.6 Realiza las acciones rutinarias identificadas en el teclado —teclas de función, combinación de teclas u otras—, con precisión y rapidez, según la estructura de las mismas y con criterios de contextualización informática. CR3.3.7 Identifica los diferentes caracteres del terminal informático con agilidad y precisión; reduce el margen de error cometido, a no más del cinco por ciento o el mínimo establecido por la organización. CR3.3.8 Posiciona el cuerpo, manos y muñecas, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía. CR3.3.9 Aplica los criterios de seguridad y confidencialidad en la grabación de la información de los datos y textos.
EC3.4: Asegurar la corrección de los datos, textos y documentos grabados, mediante su verificación con los originales y el cumplimiento de reglas ortográficas y/o mecanográficas.	CR3.4.1 Aplica los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, en el desarrollo del trabajo. CR3.4.2 Verifica los datos y textos grabados, inmediatamente y con eficiencia, mediante la comparación de carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación. CR3.4.3 Realiza la identificación de los errores y el cotejo posterior sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos; y garantiza la fiabilidad y calidad del proceso. CR3.4.4 Corrige los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón; comprueba la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos; e inserta o modifica los que lo requieran, según las reglas ortográficas establecidas. CR3.4.5 Verifica el uso de las abreviaturas y signos; y corrige según las reglas ortográficas establecidas, si procede. CR3.4.6 Registra los datos y textos contenidos en el documento o archivo

	verificado, de acuerdo con el procedimiento establecido; y evita que se transfiera accidentalmente alguna información no verificada. CR3.4.7 Respeta los criterios de seguridad y confidencialidad de la información contenida en los datos, textos y documentos.
EC3.5: Organizar, obtener y transmitir los documentos requeridos a los destinatarios correspondientes de la organización, o interlocutores externos, según las instrucciones recibidas y las normas de protección medioambiental.	CR3.5.1 Aplica los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, en el desarrollo del trabajo. CR3.5.2 Configura las opciones de impresión, número de páginas, orden de impresión, páginas por hoja y otras, de acuerdo con las instrucciones recibidas y con respeto a las normas de protección medioambiental. CR3.5.3 Realiza la impresión de los contenidos de las bases de datos a través de tablas u otros; y utiliza los elementos de impresión de acuerdo con las instrucciones recibidas. CR3.5.4 Imprime, por demanda, la documentación recuperada y/o elaborada, con precisión y a través de las correspondientes aplicaciones informáticas o equipos ofimáticos disponibles. CR3.5.5 Facilita los documentos requeridos en el formato —ampliaciones, reducciones u otros—, número, plazo y procedimientos establecidos. CR3.5.6 Realiza, periódicamente y según los protocolos para cada componente del equipo, el mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de impresión; y desecha los residuos conforme con su naturaleza. CR3.5.7 Solicita —de manera asertiva— los recursos necesarios, la reposición de los equipos de impresión y las aclaraciones necesarias sobre las dudas planteadas en la obtención y transmisión de documentos, a los(as) responsables designados(as), expresando de forma clara y precisa las razones que justifican la petición, para lo cual elige el momento y condiciones favorables. CR3.5.8 Solicita, si procede, la comunicación interpersonal efectiva para la obtención y transmisión de documentos e información, de forma clara y concisa, con asertividad y respeto hacia los demás; y se asegura de la corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación. CR3.5.9 Afronta las incidencias que surgen en el desarrollo de la actividad, con una escucha atenta y con pautas específicas de control de sus propias emociones; y solicita o aporta las aclaraciones oportunas que faciliten su resolución. CR3.5.10 Utiliza las utilidades disponibles de mensajería informática interna, de acuerdo con sus manuales de uso; transmite los documentos requeridos, y se asegura de su recepción. CR3.5.11 Respeta los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información obtenida y transmitida de forma rigurosa; de acuerdo con las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
Contexto profesional	
Medios de producción:	
Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopadoras, faxes, soportes informáticos y convencionales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manuales o criterios de calidad de la organización.	
Productos y resultados:	

Datos y textos grabados sin inexactitudes, limpios, organizados y presentados en los plazos previstos. Documentación correctamente registrada. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad y eficiencia.

Información utilizada o generada:

Directrices, manuales de la organización, normativas de la organización, planes de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, de uso de equipos y aplicaciones informáticos, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Unidad de Competencia 4: Realizar actividades auxiliares de información y comunicación en un servicio de atención al cliente.

Código: UC_384_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC4.1: Recibir y proporcionar, de forma presencial y según su nivel de competencia, informaciones y comunicaciones a distintos clientes, con la claridad, precisión y confidencialidad requeridas y mostrando la imagen de la organización.	CR4.1.1 Realiza de forma presencial, la recepción y transmisión de la información al cliente, con prontitud y cortesía, según los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CR4.1.2 Integra los comportamientos de escucha atenta y efectiva, en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. CR4.1.3 Muestra, ante los clientes, la identificación de la imagen corporativa de la organización. CR4.1.4 Registra los datos identificativos de los clientes, en los documentos de control apropiados; y solicitando y comprueba los documentos de identificación establecidos por las normas internas. CR4.1.5 Anota los mensajes recibidos para transmitirlos con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad; y confirma la corrección de las anotaciones realizadas. CR4.1.6 Transmite los mensajes, con claridad y sencillez; y se asegura de la comprensión de los mismos por parte del interlocutor. CR4.1.7 Recaba la información solicitada y no disponible —o sobre la que se tienen dudas—, de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. CR4.1.8 Dirige las preguntas y/o solicitudes de informaciones complementarias que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia los departamentos competentes dentro de la organización. CR4.1.9 Expresa —de forma asertiva, clara y concisa— las respuestas negativas pertinentes, con las explicaciones necesarias, sin justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia la otra persona, ante situaciones profesionales que lo requieran. CR4.1.10 Controla la calidad del servicio particular prestado al cliente; y solicita confirmación sobre la satisfacción alcanzada con la información suministrada. CR4.1.11 Aplica las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, en todas las comunicaciones.	

EC4.2: Comunicar, a los departamentos responsables, los requerimientos y aclaraciones del producto o servicio solicitados por el cliente, de manera eficaz, eficiente y confidencial.	CR4.2.1 Comprende el contenido y significado de la comunicación, en situaciones de interacción verbal con el cliente y con miembros del entorno de trabajo. CR4.2.2 Realiza las actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, de forma directa, clara y asertiva. CR4.2.3 Solicita la información, las aclaraciones o los recursos necesarios al(a la) responsable directo(a) o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para atender requerimientos del cliente.
EC4.3: Colaborar en las actividades comerciales, promocionales y de atención a clientes en el punto de venta, dando informaciones, respuestas y orientaciones precisas sobre los productos y servicios que ofrece la organización.	CR4.3.1 Suministra la información sobre la localización y características básicas de los productos y servicios solicitados por los clientes, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección. CR4.3.2 Actúa conforme con pautas de comportamiento y técnicas protocolizadas de atención al público, las cuales adapta al tipo de cliente y la situación comercial específica. CR4.3.3 Informa de las promociones comerciales solicitadas por el cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y promociones puntuales.
EC4.4: Participar en la implantación y animación en el punto de venta de los productos y/o servicios, con la aplicación de los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.	CR4.4.1 Conoce la información del producto o servicio —imágenes, precios, características—; y propone la incorporación al sitio web, de acuerdo con los criterios definidos en la herramienta de gestión de contenidos de la web. CR4.4.2 Comprueba el estado de las etiquetas y de la cartelería de apoyo. CR4.4.3 Revisa y actualiza, en función de las necesidades, los productos y servicios, así como la información sobre los mismos, en el sitio web, además de los elementos publicitarios incluidos —banners, patrocinios—, a través de la herramienta de gestión de contenidos de la web. CR4.4.4 Identifica el etiquetaje del producto siempre que sea necesario, respetando la normativa legal y los procedimientos establecidos. CR4.4.5 Promueve la aplicación de los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente en el punto de venta.
EC4.5: Atender las quejas y reclamaciones realizadas por el cliente, de forma presencial o telemática, según su nivel de responsabilidad, el protocolo establecido y la legislación vigente.	CR4.5.1 Atiende las quejas e incidencias del cliente, con actitud positiva y de manera sostenida; y hace las preguntas pertinentes que pueda resolver dentro del ámbito de su competencia. CR4.5.2 Informa al cliente, en el ámbito de su competencia, de la improcedencia de la reclamación presentada o comunicada, con actitud cortés y los argumentos necesarios en función de los criterios establecidos por la organización y la legislación vigente. CR4.5.3 Transmite con prontitud, al superior jerárquico, la gravedad de la queja o reclamación del(de la) cliente(a) afectado(a), que sobrepase su nivel de responsabilidad, según el procedimiento establecido.
Contexto profesional	
Medios de producción:	
Redes locales. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones, entornos del usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación	

con clientes, CRM. Centralita telefónica o teléfonos multifuncionales, teléfonos móviles, faxes. Organigramas funcionales y de distribución de áreas y espacios. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manuales o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización. Folletos, documentos, muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción. Protocolos de atención al cliente.

Productos y resultados:

Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia. Entrega de material de publicidad y promoción al cliente. Resolución de reclamaciones y quejas en presencia o por vía telemática. Ubicación del producto en el punto de venta. Planes de fidelización a clientes. Control de calidad del servicio prestado en la venta.

Información utilizada o generada:

Normativas de protección de datos. Manuales de imagen corporativa. Manuales de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Localización de productos. Información sobre características de productos. Técnicas de atención al cliente. Procedimientos establecidos de calidad de servicio de atención al cliente. Información para el cliente: promociones, folletos y muestras, entre otros.

Unidad de Competencia 5: Realizar actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial.

Código: UC_385_2	Nivel: 2	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC5.1: Realizar operaciones administrativas básicas en la gestión del control de existencias de un almacén según los criterios establecidos y la normativa vigente.	CR5.1.1 Realiza los pedidos de aprovisionamiento a los proveedores, de acuerdo con las políticas de almacén, y mediante el uso, en cada caso, de aplicaciones informáticas de gestión de almacén. CR5.1.2 Detecta los posibles defectos del producto, en lo referente a la cantidad, etiqueta, calidad, fecha de caducidad; comprueba la idoneidad del mismo para la venta; y da cuenta al proveedor por vía documental o telemática. CR5.1.3 Verifica el recibo que acompaña las entradas de productos con el pedido correspondiente; y comprueba los precios y descuentos, mediante el uso de los equipos informáticos adecuados: agendas electrónicas, lectores de código de barras. CR5.1.4 Realiza la gestión del almacén, integrándose y adaptándose a un equipo, colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos. CR5.1.5 Ubica la mercancía de acuerdo con criterios de optimización de espacio, cantidad y rentabilidad previamente establecidos; y aplica las normas de salud e higiene. CR5.1.6 Detecta las roturas de stock y pedido; informa y propone alternativas a la Dirección Comercial. CR5.1.7 Realiza el inventario en el formato adecuado y en la fecha establecida, ya sea mediante procedimiento convencional o informático.	
EC5.2: Complimentar y	CR5.2.1 Actualiza los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores,	

registrar documentos habituales en las operaciones derivadas de la compra y venta de productos o servicios de atención al cliente, mediante el uso de las herramientas ofimáticas o específicas, según los procedimientos establecidos y la normativa vigente.	referencias de productos, tarifas u otros registros comerciales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles manuales o informáticos. CR5.2.2 Registra los pedidos realizados en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones recibidas y la legislación vigente mediante el uso de los medios ofimáticos o convencionales disponibles. CR5.2.3 Comprueba que están correctamente registrados los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, en los ficheros convencionales o informáticos; y comunica a quien proceda, mediante los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados. CR5.2.4 Coteja los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa, a través de las herramientas informáticas disponibles, hojas de cálculo u otras, con los que los originan; comprueba la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia; e informa de las diferencias al(a) responsable de su verificación.
EC5.3: Realizar gestiones básicas de tesorería, conforme con los procedimientos e instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros dentro de los plazos establecidos.	CR5.3.1 Interpreta, de forma rigurosa, las instrucciones recibidas; y solicita las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CR5.3.2 Realiza los cobros frente a terceros; y comprueba de forma precisa el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos, con responsabilidad y confidencialidad. CR5.3.3 Entrega los documentos de justificación en el momento de la recepción del importe. CR5.3.4 Comprueba los cobros en efectivo que se realizan en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente; y procede, si es necesario, a la devolución del cambio correcto. CR5.3.5 Presenta los justificantes en las gestiones de reintegro, cumplimentados correctamente para su cobro. CR5.3.6 Realiza los pagos frente a instituciones o clientes, según las indicaciones recibidas, con diligencia; recoge el justificante de pago recibido y comprueba que cumple los requisitos establecidos. CR5.3.7 Recoge los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones, de acuerdo con el procedimiento establecido. CR5.3.8 Comprueba el saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago; y verifica que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.
Contexto Profesional <u>Medios de producción:</u> Equipos: ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, televisión, terminales de punto de venta. Calculadoras. Equipos de registro de cobro. Programas o entornos del usuario: hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para la realización de presentaciones, aplicaciones de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de almacén, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), aplicaciones informáticas para el cobro: tarjetas de crédito-débito-empresa, cobro mediante teléfonos móviles, cobro mediante correo electrónico y otros. Aparatos de etiquetado y codificación. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. <u>Productos y resultados:</u>	

Confección, cotejo y registro de la documentación administrativa en la gestión comercial y de tesorería mediante la aplicación de los procedimientos establecidos. Realización de cobros, pagos, ingresos o reintegros derivados de las operaciones de gestión comercial. Control de existencias e inventario de mercancías. Informes sobre la demanda, el surtido, perfil y hábitos del cliente. Información sobre el sector, marcas, precios y otros. Información general y comercial de la empresa. Utilización responsable de los medios informáticos y ofimáticos.

Información utilizada o generada:

Listado de precios y ofertas. Órdenes de pedido. Facturas. Albaranes. Inventarios de mercancías. Fichas de almacén. Normativas de protección de datos y relacionadas con la gestión administrativa y comercial de la organización. Manuales de imagen corporativa.

Pagarés, cheques, tarjetas de crédito-débito-empresa, tarjetas de empresas, letras de cambio. Información sobre el sector, marcas, precios, gustos, preferencias, competencia y otros.

Información general y comercial de la empresa.

PLAN DE ESTUDIOS TÉCNICO BÁSICO EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

PRIMERO			SEGUNDO			
Asignaturas/ Módulos	Horas/ semana	Horas/ año	Asignaturas/ Módulos	Horas/ semana	Horas/ año	Duración total
Lengua Española	2	90	Lengua Española	2	90	180
Lenguas Extranjeras Inglés	1	45	Inglés Técnico Básico	1	45	90
Lenguas Extranjeras (Francés)	1	45	Lenguas Extranjeras (Francés)	1	45	90
Matemática	2	90	Matemática	2	90	180
Ciencias Sociales	1	45	Ciencias Sociales	1	45	90
Ciencias de la Naturaleza	2	90	Ciencias de la Naturaleza	2	90	180
Formación Integral Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral Humana y Religiosa	1	45	90
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	90
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	90
MF_001_2: Ofimática Básica	3	135	MF_003_2: Aprender a Emprender	2	90	225
MF_381_2: Técnicas de comunicación	4	180	MF_005_2: Orientación Laboral	2	90	270
MF_382_2: Confección, reproducción y archivo de documentación	5	225	MF_384_2: Técnicas básicas de atención al cliente	3	135	360
MF_383_2: Grabación de datos, textos y documentos	6	270	MF_385_2: Técnicas administrativas básicas en las operaciones de gestión comercial	5	225	495
			MF_386_2: Formación en centros de trabajo	6	270	270
Total de horas	30	1350	Total de horas	30	1350	2700

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MÓDULO 1: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Nivel: 2

Código: MF_381_2

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_381_2 Recibir, proporcionar y transmitir información estructurada y protocolizada a interlocutores externos y miembros de la organización.

Resultados de Aprendizajes	Criterios de Evaluación
RA1.1: Representar, mediante organigramas, las funciones básicas y los flujos de información fundamentales, en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas.	CE1.1.1 Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas. CE1.1.2 Definir el concepto de departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de una organización o institución privada determinada. CE1.1.3 Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas; y especificar su recorrido o flujo entre departamentos y, si procede, desde y/o hacia el exterior. CE1.1.4 Diferenciar entre organización formal e informal. CE1.1.5 Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: administración central, regional u otros. CE1.1.6 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas. CE1.1.7 Distinguir los tipos básicos de organigramas en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos. CE1.1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen actividades sencillas desarrolladas en estructuras organizativas concretas: - Relacionar las actividades propuestas con las funciones básicas que desarrollan. - Identificar los departamentos más representativos según las funciones relacionadas. - Especificar los flujos de información entre los distintos departamentos propuestos. - Describir los departamentos y los diferentes flujos de información identificados en un organigrama sencillo.
RA1.2: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentación de avisos, rótulos u otros documentos de información idéntica, mediante el uso de aplicaciones informáticas.	CE1.2.1 Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves. CE1.2.2 Precisar las normas ortográficas en la redacción de textos breves. CE1.2.3 Identificar los medios y herramientas usados en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información, tipo de papel estándar, rotuladores, otros. CE1.2.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones, avisos, rótulos, notas internas u otros, según el tipo de información que se desea transmitir. CE1.2.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras por

	representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento, mediante el uso de aplicaciones ofimáticas. CE1.2.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica: - Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo, habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas ortográficas, léxico adecuado y presentados en el formato correcto. CE1.2.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, mediante instrumentos de escritura manuales u ofimáticos: - Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación. - Redactar correctamente el texto básico del documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas de su idioma. - Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje por transmitir o documento que va a rotular. - Adaptar los formatos escritos, al tamaño del documento. - Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones, al destinatario y al tipo de mensaje. - Utilizar, con rigurosidad, las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.
RA1.3: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución del correo convencional y telemático.	CE1.3.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas; y especificar su función y elementos básicos. CE1.3.2 Identificar los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería; y determinar su coste y tiempo de envío. CE1.3.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería, tanto recibida como expedida. CE1.3.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia. CE1.3.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos. CE1.3.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetes mediante correo convencional. CE1.3.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas. CE1.3.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen comunicaciones escritas internas y/o externas: - Definir con precisión el destinatario y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior. - Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la

	correspondencia emitida al exterior. - Operar adecuadamente con medios telemáticos —fax, correo electrónico, otros—, para recibir, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia. - Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto. - Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia. CE1.3.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se propone el envío de paquetería determinada: - Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados. - Aplicar las tarifas y procedimientos de envío.
RA1.4: Aplicar técnicas de comunicación, en situaciones de relaciones profesionales, con personas internas o externas de una organización o institución pública o privada.	CE1.4.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación; e identificar el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen. CE1.4.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva, así como sus componentes verbales, no verbales y paraverbales. CE1.4.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades y otras alteraciones en la comunicación interpersonal: - Identificar, en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación. - Explicar cómo interactúan, en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea racional, con el nivel de relación emocional y las principales dificultades que afectan los resultados de trabajo. CE1.4.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha: - Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores. - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva. - Identificar las habilidades que hay que utilizar en la escucha efectiva. - Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva. - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales. CE1.4.5 Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha activa, a partir de la observación de una situación profesional simulada, en la que se ponen en práctica las habilidades de escucha efectiva.
RA1.5: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, en diferentes	CE1.5.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo, comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos. CE1.5.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción

situaciones profesionales relacionadas con las actividades y servicios administrativos.	negativa, interrogación negativa, autor revelación, compromiso viable, entre otras. CE1.5.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para: - Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. - Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones e información a un miembro del supuesto grupo de trabajo, así como instrucciones al(a) responsable directo(a). - Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional. - Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo, y mostrar signos de comportamiento positivo. - Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio. CE1.5.4 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo y a través de simulaciones: - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles. - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado. - Definir los aspectos de mejora personal en comunicación interpersonal, concretando prioridades. - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.
RA1.6: Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional.	CE1.6.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización. CE1.6.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo; diferenciar entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo procedimientos, objetivos, responsabilidades u otros, y los referidos a las relaciones interpersonales estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros. CE1.6.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones. CE1.6.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento. CE1.6.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-

	playing convenientemente caracterizados, en los que se proponen relaciones y roles determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo: - Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas. - Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos. - Actuar aplicando las pautas definidas: identificar el momento adecuado para intervenir cuando la tensión se ha rebajado; utilizar comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás. - Presentar clara y ordenadamente, y de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema. - Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas; y hacer propuestas aceptables para su solución. - Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades. - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.
RA1.7: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, en la transmisión de información operativa y de imagen de la empresa.	CE1.7.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral. CE1.7.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros. CE1.7.3 Describir la forma y actitud adecuadas en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa. CE1.7.4 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa: - Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación. - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección. - Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio. - Ajustar —de forma precisa— el léxico y expresiones utilizadas, al tipo de interlocutor. - Transmitir los mensajes con claridad y precisión, y asegurar la comprensión por el interlocutor. - Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas. - Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad. - Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.
RA1.8: Utilizar técnicas	CE1.8.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la

básicas de comunicación telefónica y telemática, para proporcionar información operativa, según protocolos tipo de imagen de la empresa.	emisión y recepción de llamadas: sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros. CE1.8.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación y realización de una llamada. CE1.8.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores. CE1.8.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía fija —móvil, centralita, extensiones, otros—; aplicar normas básicas de uso de tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras, en situaciones simuladas. CE1.8.5 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo: - Iniciar una conversación telefónica y telemática. - Proyectar la imagen de la empresa. - Identificarse e identificar a los interlocutores. - Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor. - Solicitar y/o proporcionar información. - Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión. - Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias. - Gestionar llamadas de manera simultánea. - Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Procesos de comunicación efectiva en situaciones profesionales - Estructura. - Flujo. - Barreras. Imagen de la empresa - Clasificación. - Características. Mensaje - Tipos. - Características. - Clasificación. Ortografía - Normas. - Reglas. Redacción - Tipos. - Características. Tipografía - Técnicas. - Clasificación.	Transmisión de información. Clasificación de la estructura organizativa empresarial: horizontal, vertical y transversal. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica. Técnicas de comunicación e imagen corporativa. Estructuración y práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa. Explicación de los procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: el <i>feedback</i> y la escucha efectiva. Identificación de escucha empática y efectiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha.	Interés por conocer ideas y conceptos que habitualmente producen soluciones originales. Disciplina y capacidad para cumplir el conjunto de reglas que permiten mantener el orden en su participación dentro del grupo de trabajo. Entusiasmo, interés y satisfacción de participar en el proceso. Compromiso con la calidad en los servicios que ofrece a sus compañeros.

	Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia de la actividad profesional desarrollada. Análisis de dificultades, barreras y soluciones para la comunicación en la realización de actividades de recepción y transmisión de información. Utilización de técnicas asertivas en situaciones de trabajo. Elaboración de comunicaciones escritas breves. Documentos de información interna: avisos, rótulos, otros. Redacción de textos y mensajes breves. Lenguajes y elementos lingüísticos, normas ortográficas. Selección de tipologías de letras y textos para mensajes breves: tipografía, fuente, trazado. Rotulación de textos y letras: Modelos estándares de papel, instrumentos de rotulación, técnicas básicas.	Tolerancia y comprensión para manejar las diferencias con los demás.
Canales y medios de comunicación - Características. - Clasificación. - Tipos. - Técnicas. Medios y equipos telefónicos - Tipos. - Usos más habituales. - Componentes. - Modelos básicos.	Identificación de la comunicación socio-profesional presencial, telefónica y telemática. Aplicación de técnicas básicas de comunicación oral y habilidades sociales. Realización de criterios de calidad en el tratamiento de la información al cliente, proveedor o interlocutor. Comunicaciones en oficinas y organizaciones públicas y privadas. Identificación, transmisión y/o recepción y despedida. Comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial. Aplicación de habilidades, signos y señales en fórmulas básicas de escucha activa en la comunicación telefónica. Comprobación y comparación de comunicaciones. Proceso de comunicación	

	telefónica y telemática. Identificación de la expresión verbal y no verbal: partes intervinientes. Utilización de los medios y equipos telefónicos. Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios, sonrisa, otros. Identificación de modelos básicos de comunicación telefónica y telemática como barreras y dificultades en la transmisión de la información. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos y telemáticos.	
Conflicto - Tipos. - Causas. - Características. Control emocional - Comportamientos. - Señales básicas.	Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos en situaciones profesionales. Identificación de tipos de conflictos y causas más habituales en las relaciones de trabajo. Identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. Aplicación del conflicto como oportunidad de cambio.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente y retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos ante situaciones de atención e información oral al público y de redacción de comunicaciones escritas a clientes y/o proveedores..
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) de procedimientos de comunicación oral y escrita.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP) para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo, individual o en equipo, en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, en

ocasiones, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución sobre las diferentes formas de comunicación y atención al público.

- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo sobre las diferentes formas de comunicación y atención al cliente.

MÓDULO 2: CONFECCIÓN, REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: MF_382_2

Duración: 225 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_382_2 Confeccionar, reproducir y archivar documentos y datos en soporte convencional e informático según los procedimientos establecidos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA2.1: Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.	CE2.1.1 Identificar las funciones básicas de un sistema operativo en un entorno de red. CE2.1.2 Determinar los principios de organización de los sistemas operativos a través de los diferentes archivos y carpetas que lo integran, utilizando esquemas en función de su jerarquía. CE2.1.3 Diferenciar entre las aplicaciones de gestión de archivos propias de un sistema operativo y el resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo. CE2.1.4 Explicar las prestaciones fundamentales del sistema operativo que permiten buscar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información. CE2.1.5 Distinguir las funciones básicas de los sistemas operativos en la gestión de archivos y carpetas. CE2.1.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de utilización del sistema operativo: - Crear carpetas e identificarlas con un nombre que permita su localización y recuperación. - Cambiar el nombre de una carpeta de acuerdo con las indicaciones recibidas. - Seleccionar los archivos y documentos que contienen las carpetas, mediante las teclas adecuadas, en caso necesario. - Realizar copias y traslados de archivos, documentos y/o carpetas a otras ubicaciones. - Establecer contraseñas de archivos. - Realizar búsquedas de archivos y/o carpetas, de forma rápida y precisa, de acuerdo con los criterios establecidos. - Realizar copias de seguridad de los archivos y documentos. - Eliminar carpetas y archivos.
RA2.2: Aplicar técnicas de archivo convencional e informático, habituales en la codificación y	CE2.2.1 Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, ordenación y clasificación CE2.2.2 Describir las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos. CE2.2.3 Identificar las prestaciones de una aplicación informática que

organización de documentación administrativa.	realice copias de seguridad. CE2.2.4 Distinguir entre los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos. CE2.2.5 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos. CE2.2.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se proporciona documentación tipo: - Identificar los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada. - Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso. - Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras. - Organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto. - Utilizar softwares para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible. CE2.2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas que hay que desarrollar y el sistema de archivo disponible: - Aplicar los procesos administrativos de archivo, clasificación, codificación, prearchivo y archivo, en la gestión y organización de la documentación en archivos físicos, en papel o a través de procedimientos informáticos. - Aplicar los procesos de control y seguimiento de documentos prestados, y cumplimentar los formularios correspondientes. CE2.2.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, y mantenerlos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación archivada.
RA2.3: Utilizar las funciones básicas del procesador de texto, en la transcripción de documentos administrativos más habituales.	CE2.3.1 Identificar las funciones básicas, prestaciones y procedimientos simples de los procesadores de textos y autoedición. CE2.3.2 Identificar las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información. CE2.3.3 En casos prácticos suficientemente caracterizados de transcripción de documentos mediante el procesador de texto: - Abrir y cerrar procesadores de texto. - Guardar documentos en el formato y dirección facilitados, y nombrarlos significativamente para su posterior acceso. - Configurar las distintas páginas del documento de acuerdo con los originales o indicaciones propuestas —márgenes, dimensiones y orientación, encabezados y pies de página, encolumnados, bordes, sombreados u otros. - Transcribir los documentos, con exactitud y con la destreza adecuada, con los formatos y estilos de texto, tablas indicadas, o sobre las plantillas predefinidas. - Corregir los errores cometidos al reutilizar o introducir la información. - Localizar las posibles inexactitudes al introducir y manipular los datos con el sistema informático, ya sea manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, corrector ortográfico u

	otros. - Integrar objetos simples en el texto, en el lugar y forma adecuados. - Configurar las diferentes opciones de impresión en función de la información facilitada. - Realizar la impresión de los documentos transcritos. - Utilizar las funciones y utilidades del procesador de textos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información, de acuerdo con las indicaciones recibidas
RA2.4: Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos en soporte documental, a fin de garantizar su conservación y vigencia.	CE2.4.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos. CE2.4.2 Precisar los útiles de acceso de archivos, de acuerdo con distintas circunstancias ambientales. CE2.4.3 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos. CE2.4.4 En un supuesto práctico de simulación convenientemente caracterizado, de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo: - Describir la mecánica para el control de documentos. - Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto. - Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos, según los medios facilitados. - Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: archivos de gestión, intermedios e históricos. - Relacionar los criterios de conservación aplicables según el tipo de documento.
RA2.5: Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.	CE2.5.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos. CE2.5.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento. CE2.5.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos. CE2.5.4 Diferenciar los distintos recursos consumibles: tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros, en función de los equipos de reproducción informáticos. CE2.5.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, a fin de evitar costes y desgastes innecesarios. CE2.5.6 En un supuesto práctico de simulación, relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos y encuadernación funcional: - Poner a punto y limpiar las máquinas. - Detectar pequeñas averías mecánicas; y solucionar, si es posible, las contingencias observadas. - Aprovisionar las máquinas con los materiales necesarios. - Realizar las pruebas de funcionamiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.

	- Realizar labores de mantenimiento básico de los equipos informáticos y de oficina. - Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda. - Tomar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro. - Utilizar los equipos de protección de acuerdo con los conectores y terminales implicados.
RA2.6: Manejar eficientemente diferentes equipos de reprografía, para la realización de distintos tipos de copias de documentación en formato documental y/o digital.	CE2.6.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen. CE2.6.2 Explicar la utilidad de las diferentes máquinas empleadas en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión, a través de catálogos y guías de usuario. CE2.6.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: reprografía, multicopista, fotocopidora y digitalización. CE2.6.4 Identificar los distintos tipos de documentos en cuanto a sus características, color, imágenes, fotografías; y determinar el formato preciso de acuerdo con los diferentes tipos de reproducción. CE2.6.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo que va a utilizar: fotocopadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros. CE2.6.6 Distinguir los distintos tipos de formatos de papel que más se utilizan en una oficina, de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar. CE2.6.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias físicas: - Fotocopiar e imprimir y clasificar e intercalar los documentos originales en función del tipo de documento. - Fotocopiar cuadernillos a doble hoja; y “borrar” el surco negro central lo mejor posible. - Fotocopiar documentos por las dos caras, a fin de conformar cuadernillos idénticos a los originales. - Fotocopiar documentos, y realizar las ampliaciones y reducciones necesarias. - Fotocopiar e imprimir y ampliar o reducir los documentos originales en función del tipo de documento. - Reducir el número de copias en formato de papel, según criterios de sostenibilidad. - Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado. CE2.6.8 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias digitales: - Comprobar que los documentos por reproducir o escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados, para evitar duplicidades. - Guardar los documentos y nombrarlos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, con referencia a los campos indicados. - Comprobar que la resolución de los documentos electrónicos escaneados se corresponde con la requerida. - Comprobar que el documento digitalizado está completo, es legible

	en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas. - Recuperar los documentos digitalizados para proceder a su reproducción posterior. - Duplicar documentos digitalizados, en los soportes proporcionados
RA2.7: Utilizar materiales y útiles de encuadernación con precisión, de acuerdo con las características de los documentos tipo y los criterios de seguridad y sostenibilidad.	CE2.7.1 Identificar la documentación por encuadernar; y describir las características para su encuadernación y los criterios de ordenación más apropiados. CE2.7.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional —guillotina, máquinas de perforar papel, cizallas u otras—; e identificar sus mecanismos, funciones y utilización. CE2.7.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales —canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros— utilizados en la encuadernación funcional. CE2.7.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional. CE2.7.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección. CE2.7.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados. CE2.7.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas que hay que desarrollar y los medios de encuadernación funcional disponibles: - Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional. - Organizar la documentación por encuadernar, de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles. - Utilizar la cizalla u otros útiles análogos, y realizar distintos cortes de papel con precisión, según las medidas de seguridad correspondientes. - Utilizar la máquina de perforar papel de forma correcta. - Encuadernar en sus diversas formas—encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras— la documentación aportada; y asignar el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada. - Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme con su naturaleza. - Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional. - Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación.
RA2.8: Aplicar procedimientos de control del stock de seguridad y de	CE2.8.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina. CE2.8.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.

existencias de documentación, material y equipos de oficina, así como los métodos de registro y acceso establecidos.	CE2.8.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina. CE2.8.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales. CE2.8.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina. CE2.8.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación e información básica sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios: - Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén. - Calcular el volumen de existencias. - Inventariar las existencias.
RA2.9: Aplicar técnicas mecanográficas en un teclado extendido, con precisión, velocidad y calidad de escritura al tacto, a través de aplicaciones ofimáticas y telemáticas.	CE2.9.1 Identificar la composición y estructura de un teclado extendido. CE2.9.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático. CE2.9.3 Explicar la técnica mecanográfica, y establecer las diferencias entre las distintas formas de configuración del teclado. CE2.9.4 Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras. CE2.9.5 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 perfecto manejo del teclado extendido. CE2.9.6 Identificar los componentes y funciones de los medios de reproducción necesarios para la grabación de dictados. CE2.9.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia o dictado de diversos textos complejos: - Utilizar con precisión la línea dominante y las líneas inferiores y superiores. - Utilizar con precisión los caracteres de función del teclado. - Utilizar, con rapidez y precisión, las teclas auxiliares. - Grabar dictados con precisión para agilizar la consecución de velocidad. - Desarrollar una destreza suficiente para alcanzar entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto, con un nivel de error máximo del cinco por ciento sobre datos en lenguas propias o extranjeras. - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado —posición de los brazos, muñecas y manos—, para adquirir velocidad y prevenir riesgos para la salud.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Sistema operativo - Usos. - Características.	Utilización básica de los sistemas operativos habituales. Aplicación de gestión de archivos y	Amabilidad en el servicio ofrecido.

- Funciones. Herramientas - Manejo. - Archivo. Protección de la información. - Importancia. - Mecanismo de copia.	carpetas y elementos de navegación o exploración en un sistema operativo, funciones básicas de exploración y búsqueda. Utilización del manejo de las herramientas de recuperación de la información, archivos o carpetas. Reconocimiento de los intercambios de información tanto estático como incrustar y vincular. Aplicación de los procedimientos de seguridad, integridad y protección de información. Aplicación de copias de seguridad y mecanismos alternativos.	Cooperación y actitud de trabajo en equipo. Higiene en el manejo y manipulación de los documentos. Orden en la secuenciación de los procesos. Honradez en el uso de los recursos.
Archivo - Importancia. - Técnicas básicas. - Documentación. - Características. - Tipos. - Fines. - Ámbito. Sistemas de organización - Clasificación. - Codificación. - Seguridad. Confidencialidad.	Técnicas básicas de archivo. Clasificación de documentación administrativa. Importancia, fines, tipos y ámbitos del archivo. Aplicación de sistemas de organización, clasificación y codificación en función del tipo de información y documentación. Codificación de documentación. Unificación de documentos. Aplicación del mantenimiento del archivo físico e informático material. Infraestructura del archivo. Identificación de los métodos de archivo. Unidades de conservación. Seguimiento, almacenamiento, conservación, entrega y expurgo de documentos. Aplicación de acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación.	
Técnicas mecanográficas - Procedimiento. - Función. - Elaboración de textos. - Técnicas. - Destreza. Teclado estándar y teclado extendido. Teclado QWERTY. Teclas de función.	Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos Técnica mecanográfica: colocación de los dedos. Fila superior, inferior y dominante. Aplicación de desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión.	

Teclas de movimiento del cursor. Teclas de ayuda en la edición de textos. Teclado numérico. - Características. - Función. Estructura.	Funcionamiento de un terminal informático: composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores. Transcripción de textos complejos y volcados de voz. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos. Aplicación de técnicas mecanográficas: colocación de los dedos. Aplicación de desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión. Identificación del funcionamiento en un terminal informático de la composición y estructura del teclado numérico. Identificación de teclas de funciones y de movimiento del cursor: corrección de errores. Transcripción de tablas de datos. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados. Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas. Técnicas y normas gramaticales y de construcción de oraciones. Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas. Signos de puntuación. División de palabras. Motivación a la calidad: diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad. Aseguramiento de la confidencialidad de la información.	
Equipos de reprografía - Características. - Tipos. - Función.	Utilización de equipos de reprografía. Equipos de reproducción: tipos, componentes.	

	Identificación de las características de los dispositivos. Identificación de incidencias elementales en equipos de reprografía. Aplicación del funcionamiento de los equipos de reprografía, fotocopadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros. Utilización de softwares de digitalización de documentos. Obtención de copias en formato documental y/o digital. Observación de los procedimientos de calidad en la reproducción de documentos. Utilización de los procedimientos de seguridad en la utilización de equipos de reproducción. Eliminación de residuos: normativa aplicable.	
Encuadernación - Tipos - Características - Función - Técnicas Materiales de encuadernación - Tipos. - Función.	Encuadernación funcional. Identificación de los equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional. Utilización de los materiales de la encuadernación funcional. Aplicación de técnicas de encuadernación funcional: corte, perforado y encuadernado funcional. Utilización de equipos, útiles y herramientas de encuadernación funcional en condiciones de seguridad. Eliminación de residuos respetando la normativa.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente y retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas) en la utilización de aplicaciones informáticas de tratamiento de texto, hojas de cálculo.

- Realización de prácticas y problemas en la utilización y manejo de los equipos de encuadernación, fotocopidora, cizalla y, teclado en el ordenador..
- Estudio de casos prácticos para afianzar la utilización de las aplicaciones ofimáticas.
- Estudio de casos prácticos aplicados a las técnicas de archivo digital y convencional.
- Aprendizaje mediante evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas a empresas, para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos, mobiliarios y desarrollo de aplicaciones informáticas más utilizadas en las empresas.

MÓDULO 3: GRABACIÓN DE DATOS, TEXTOS Y DOCUMENTOS

Nivel: 2

Código: MF_383_2

Duración: 270 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_383_2 Realizar la grabación de datos, textos y documentos utilizando aplicaciones y terminales informáticos en condiciones de seguridad y confidencialidad.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA3.1: Disponer los diferentes elementos materiales, de acuerdo con criterios de optimización de recursos y con las normas de calidad, seguridad y salud en procesos de grabación de datos en aplicaciones y terminales informáticos.	CE3.1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos, planificación del tiempo, organización, limpieza. CE3.1.2 Identificar los recursos y procedimientos de adaptación de los diferentes materiales y elementos ambientales que mitigan la fatiga u otros riesgos en materia de seguridad y salud. CE3.1.3 Identificar los criterios necesarios para la organización de los recursos. CE3.1.4 Precisar los elementos, herramientas y espacios necesarios para la grabación de datos en terminales informáticos. CE3.1.5 Describir las posiciones correctas que debe mantener el profesional durante la grabación de datos, según la normativa de seguridad, salud e higiene postural. CE3.1.6 Explicar cuál es la posición ergonómica idónea durante la grabación de datos. CE3.1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, de la actividad de grabación de datos: - Programar las actividades necesarias para el desarrollo de la grabación de datos, y ajustar los tiempos necesarios para el cumplimiento de objetivos marcados previamente. - Precisar el orden en el que se disponen los diversos documentos por grabar y verificados. - Identificar las modificaciones necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar los riesgos en la grabación de datos. - Explicar las consecuencias positivas y negativas de adoptar una posición correcta durante la grabación de datos.
RA3.2: Utilizar las funciones básicas de bases de datos para la	CE3.2.1 Identificar las funciones básicas de una base de datos. CE3.2.2 Distinguir los diferentes objetos de una base de datos en cuanto a sus características y utilidades.

actualización de información y documentación.	CE3.2.3 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permita consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información. CE3.2.4 En casos prácticos suficientemente caracterizados, y mediante el uso de una aplicación informática de base de datos: - Abrir y cerrar una base de datos. - Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados. - Filtrar y ordenar la información según las instrucciones facilitadas. - Obtener los datos o información requerida a partir de consultas sencillas. - Archivar la información y realizar copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado. - Imprimir tablas, consultas e informes; y configurar las opciones de impresión de acuerdo con lo solicitado. - Aplicar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.
RA3.3: Grabar datos de tablas con precisión y velocidad, mediante la aplicación de técnicas mecanográficas en la utilización de aplicaciones informáticas específicas.	CE3.3.1 Identificar la composición y estructura de un teclado numérico. CE3.3.2 Precisar correctamente las funciones de puesta en marcha del terminal informático. CE3.3.3 Explicar la técnica mecanográfica y las diferencias de configuración del teclado numérico. CE3.3.4 Transcribir tablas de datos numéricos, con rapidez, precisión y un perfecto manejo del teclado numérico. CE3.3.5 Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos. CE3.3.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas tablas complejas de datos numéricos en diferentes aplicaciones informáticas: - Utilizar con precisión la línea dominante y las líneas inferiores y superiores. - Utilización de las teclas auxiliares. - Desarrollar una destreza suficiente para no superar un nivel de error de un cinco por ciento.
RA3.4: Corregir los errores localizados en la grabación de datos mediante la utilización de cotejo de documentos, reglas ortográficas y mecanográficas, y de acuerdo con las normas estandarizadas de calidad.	CE3.4.1 Describir todas las actividades necesarias para la verificación de datos, y explicar la secuencia lógica de las operaciones. CE3.4.2 Explicar los elementos y recursos básicos de la localización y modificación de errores mecanográficos. CE3.4.3 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de errores mecanográficos durante el desarrollo de la grabación. CE3.4.4 Identificar los signos estandarizados de corrección de errores mecanográficos. CE3.4.5 Explicar las reglas de uso ortográfico, así como la división de palabras al final de renglón. CE3.4.6 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en el registro de la documentación por grabar. CE3.4.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados con el cotejo y la verificación de los documentos originados

	de la grabación de datos: - Comprobar que la reproducción del documento coincide con el original escrito o volcado de voz. - Localizar errores ortográficos o mecanográficos, mediante la técnica de cotejo de documentos, a través de las herramientas de tratamiento de textos. - Precisar los errores de grabación, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos u ortográficos, en el propio documento o reproducción del mismo. - Modificar, con inmediatez y eficiencia, los errores detectados. - Registrar el documento, una vez corregido, a través de los medios informáticos o documentales disponibles. - Explicar los conceptos y describir las normas de calidad aplicables a los trabajos de grabación de datos en terminales informáticos. - Explicar las consecuencias del control de la documentación en las funciones propias de grabación de datos, y su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la organización. - Explicar las consecuencias de la confidencialidad de los datos por grabar y sus posibles repercusiones personales y para la imagen de las organizaciones.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Espacio de trabajo - Orden. - Limpieza. - Función. - Manual. Ergonometría en el espacio de trabajo - Características. - Manual. Postura corporal ante el terminal informático - Importancia. - Técnicas.	Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales. Organización del tiempo y el área de trabajo. Aplicación de la postura corporal ante el terminal informático. Prevención de vicios posturales y tensiones. Posición de los brazos, muñecas y manos. Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos. Adaptación ergonómica de las herramientas y espacios de trabajo.	Compromiso de mantener y cumplir con las normas de protección ambiental. Respeto por el medioambiente. Orden en la secuenciación de los procesos. Higiene en el manejo y manipulación de los equipos.
Bases de datos - Características. - Función. - Estructura. Informe - Características. - Importancia. - Tipos.	Actualización y extracción de información en bases de datos. Identificación de la estructura y funciones de una base de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Búsquedas sencillas de datos. Configuración e impresión de informes. Obtención de copias de seguridad de las bases de datos.	Limpieza e higiene en la aplicación de las técnicas. Responsabilidad en el uso y manejo de los materiales y equipos de oficina. Seguridad en el uso y manejo de documentos.

Actuación personal - Principios. - Ética Profesional. - Importancia. - Grabación de datos. - Normas.	Actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos. Organización y formas de trabajo en un contexto profesional en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos. Aplicación del concepto de trabajo en equipo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos: el espíritu de equipo y la sinergia. Identificación de parámetros de la actuación profesional en la actividad de grabación de datos. Indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados y otros. Caracterización de la profesionalidad: la ética personal y profesional en el entorno de trabajo.	Cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el servicio que presta.
Técnicas mecanográficas - Procedimientos. - Función. Teclado estándar y teclado extendido. Teclado QWERTY. - Teclas de función. - Teclas de movimiento del cursor. - Teclas de ayuda en la edición de textos. Teclado numérico - Características. - Función. - Estructura.	Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos Técnicas mecanográficas: colocación de los dedos; fila superior, inferior y dominante. Aplicación de desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión. Funcionamiento de un terminal informático. Composición y estructura del teclado extendido. Teclas auxiliares, de funciones y de movimiento del cursor. Combinación de teclas en la edición de textos. Corrección de errores. Transcripción de textos complejos y volcados de voz Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados	

	numéricos de terminales informáticos Aplicación de técnicas mecanográficas: colocación de los dedos. Aplicación de desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión. Identificación del funcionamiento en un terminal informático de la composición y estructura del teclado numérico. Identificación de teclas de funciones y de movimiento del cursor. Corrección de errores. Transcripción de tablas de datos. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados. Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas. Técnicas y normas gramaticales y de construcción de oraciones. Aplicación de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas. Signos de puntuación. División de palabras. Motivación a la calidad: diferentes formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad. Aseguramiento de la confidencialidad de la información.	
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente y retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Realización de prácticas que generen hábitos de técnicas aceptables.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos mediante la utilización de aplicaciones informáticas..
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de simulación de casos prácticos para afianzar la utilización e integración en el uso de las aplicaciones ofimáticas, con uso de internet, plataformas para la elaboración de presentaciones, informes, documentos y escritos, mediante el uso correcto del teclado.
- Aprendizaje mediante evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.

- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas a empresas y en la formación en centros de trabajo, para identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, áreas, equipos, mobiliarios, aplicaciones informáticas de bases de datos, tratamiento de textos, hojas de cálculo, los métodos y procedimientos de seguridad e higiene implementados.

MÓDULO 4: TÉCNICAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Nivel: 2

Código: MF_384_2

Duración: 135 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_384_2 Realizar actividades auxiliares de información y comunicación en un servicio de atención al cliente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA4.1: Aplicar técnicas de comunicación básicas en distintas situaciones de atención y trato al cliente.	CE4.1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación; e identificar el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen. CE4.1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales. CE4.1.3 A partir de un caso práctico caracterizado, en el que se observa una información solicitada por el cliente en la que se utilizan algunas señales de escucha: - Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre el cliente y el empleado. - Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva. - Identificar las habilidades técnicas y personales que se utilizan en la escucha efectiva. - Identificar los errores más comunes que se cometen en la escucha efectiva. - Explicar la utilidad y ventajas de la escucha efectiva en las comunicaciones interpersonales. CE4.1.4 A partir de la observación de una situación profesional simulada de atención comercial, en la que se ponen en práctica las habilidades y errores básicos de escucha efectiva, identificar y describir los errores más comunes que se cometen. CE4.1.5 En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones: - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor. - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso. - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado; y explicar puntos fuertes y débiles. - Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado. CE4.1.6 Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.

RA4.2: Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionan una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas.	CE4.2.1 Explicar la importancia de la adecuación de la imagen personal a la imagen que una empresa transmite al cliente. CE4.2.2 Identificar las pautas verbales y no verbales de comportamiento, que favorecen una comunicación efectiva con el cliente en el proceso de la venta. CE4.2.3 Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren. CE4.2.4 Valorar la importancia de la comunicación eficaz y la calidad en la atención y servicio al cliente como desarrollo de la empresa. CE4.2.5 Argumentar la importancia de la imagen personal y signos de comunicación corporal, no verbal, en la atención al cliente. CE4.2.6 A partir de la simulación de una solicitud de información sobre la localización de un producto por parte de un cliente: - Interpretar la petición-demanda que formula el cliente, e identificar el contenido de la misma. - Mostrar una actitud de involucramiento e interés en la respuesta o demanda del cliente. - Responder de forma eficaz al cliente, con el vocabulario y tono adecuados, con respeto y amabilidad. CE4.2.7 En un supuesto de solicitud de información de precio o características de un determinado producto o pedido realizado por un cliente: - Interpretar eficazmente la necesidad de información, mediante los procedimientos y medios disponibles. - Transmitir, con claridad y orden, la información demandada por el cliente sobre las características básicas y el precio. CE4.2.8 Identificar las características de una empresa enfocada a la fidelización y orientación al cliente.
RA4.3: Diferenciar procedimientos de organización e implantación de productos en el punto de venta físico, en función de criterios comerciales previamente definidos para dar un servicio eficaz y eficiente al cliente.	CE4.3.1 Describir diferentes comportamientos y hábitos de consumidores tipo, en el punto de venta físico. CE4.3.2 Identificar los efectos que producen en el cliente los diferentes modos de ubicación de los productos y/o servicios en el punto de venta físico. CE4.3.3 Identificar el momento en el que hay que realizar la reposición de stocks por referencias, a fin de evitar su rotura en el lineal. CE4.3.4 Clasificar los productos en familias observando la normativa vigente. CE4.3.5 Describir los productos y lugares de ubicación que tienen más riesgo de hurto, así como los sistemas de seguridad y antirrobo más utilizados por las empresas. CE4.3.6 Identificar los parámetros físicos y comerciales que determinan la colocación de los productos en los distintos niveles, zonas del lineal y posición en el punto de venta físico. CE4.3.7 Analizar los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta. CE4.3.8 En una simulación de venta suficientemente caracterizada, identificar con prontitud la ubicación del surtido disponible en cada momento, y señalar productos alternativos y complementarios. CE4.3.9 A partir de un supuesto práctico, en el que se caracteriza convenientemente un establecimiento comercial, unos carteles informativos

	y dados unos productos y un mobiliario: - Distinguir las zonas frías y calientes del mismo. - Proponer un método para calentar las zonas frías. - Etiquetar los productos según los criterios establecidos. - Organizar la distribución y colocación de los productos, mediante la aplicación de técnicas de <i>merchandising</i>, de supervisión del estado del mobiliario y la normativa vigente. - Supervisar el estado de los carteles informativos y los mensajes que se quieren transmitir. - Elaborar un informe con los resultados del proceso, mediante el uso de medios informáticos.
RA4.4: Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de los productos o servicios por parte del cliente en el punto de venta.	CE4.4.1 Argumentar el coste de la pérdida de clientes afectados por los errores y una deficiente atención en el punto de venta. CE4.4.2 Describir situaciones en las que se debe dar una atención básica al cliente: - Solicitud de productos. - Solicitud de información. - Quejas básicas. CE4.4.3 Describir el proceso que habitualmente debe seguir una queja o reclamación presentada en un establecimiento comercial y/o en el reparto a domicilio. CE4.4.4 Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para registrar una reclamación de un cliente y la información que debe contener. CE4.4.5 A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes: - Identificar la naturaleza de la atención requerida. - Valorar la capacidad individual para responder a la misma. - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación. - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad el procedimiento que hay que seguir para la formulación de la queja. - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de involucramiento y compromiso de resolución en la queja planteada. CE4.4.6 A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega a domicilio: - Determinar el tipo de reclamación, la capacidad y el modo de resolver la reclamación. - Simular la cumplimentación del documento correspondiente de la queja, modificando la nota de entrega o con un documento <i>ad hoc</i>. - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio. - Detallar los procedimientos habituales en el registro de la incidencia.
RA4.5: Adoptar pautas de comportamiento asertivo y adaptarlas a situaciones de reclamaciones y/o	CE4.5.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal —asertivo, agresivo y no asertivo—, así como el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos. CE4.5.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción

solicitudes de clientes.	negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras. CE4.5.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para: - Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones e información a un miembro del supuesto grupo de trabajo, así como instrucciones al(a la) responsable directo(a). - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las relaciones con clientes; y mostrar signos de comportamiento positivo. - Utilizar fórmulas de respuesta asertiva de forma natural y segura.
--------------------------	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Concepto e identificación de la clientela - Interna. - Externa. Elementos de la atención al cliente o clienta - Entorno. - Organización. - Empleados. El departamento de atención al cliente - Funciones. - Fases. - Acogida. - Seguimiento.	Utilización de procedimientos de obtención y recogida de información. Elaboración de bases de datos de la clientela. Aplicación de técnicas de atención al cliente. Análisis del comportamiento e interpretación de las motivaciones de la clienta o del cliente. Valoración de la percepción de la clientela respecto a la atención recibida. Determinación de los errores, las dificultades y barreras más habituales en la comunicación con la clientela.	Compromiso con la aplicación de la técnica de las 3R —Reducir, Reutilizar, Reciclar— en la elaboración de documentos. Rigor con la confidencialidad de la información y la documentación. Valoración de la importancia del buen uso de los procedimientos de protección de datos.
La protección del(de la) consumidor(a) usuario(a) - Rol. - Concepto. - Características. - Tipos. Derechos y deberes de los(as) consumidores(as) usuarios(as). – Defensa. – Organismos. – Normativas. – Tipos de reclamaciones. - Denuncias – Consultas.	Valoración de la clientela sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación. Utilización de los elementos de una queja o reclamación. Análisis de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones. Análisis y aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo. Análisis de los tipos de gestión ante	Compromiso con la eliminación segura de información confidencial. Compromiso con la obtención de satisfacción por parte de la clientela. Valoración de la importancia del desarrollo de habilidades que facilitan la empatía con la clientela.

	reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva versus gestión perspectiva. Anticipación de errores y/o seguimiento de clientes perdidos. Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias y cumplimentación de un escrito de respuesta. Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	Respeto por la normativa aplicable en materia de consumo.
Comunicación comercial - Publicidad. - Promoción. - Marketing directo. - Público objetivo. Promociones - Del fabricante. - Del distribuidor. Promociones dirigidas al consumidor. - Animación. - Puntos calientes. - Fríos. Indicadores visuales. Productos gancho. - Productos estrella. - La publicidad en el lugar de venta (PLV). Tipos de elementos de publicidad - <i>Stoppers</i>. - Pancartas. - Displays. - Carteles.	Organización de las acciones de <i>merchandising</i> o marketing directo, adecuadas al tipo de promoción definido en el Plan de Marketing. Utilización de las aplicaciones informáticas en la organización y planificación de las acciones promocionales. Realización de cálculos para hallar el presupuesto necesario para llevar a cabo la acción promocional. Definición de la forma y el contenido del mensaje promocional, de acuerdo con el Plan de Ventas o promoción. Selección de los materiales y soportes comerciales necesarios para las acciones promocionales. Selección de los lugares más idóneos para ubicar las promociones, de forma que fueren el recorrido de los clientes o clientas por la mayor parte del establecimiento. Realización y colocación de los indicadores visuales necesarios que dirijan al cliente o clienta hacia las zonas promocionales. Simulación de acciones de información y atención al cliente durante la acción promocional, cumpliendo con los requisitos de amabilidad, claridad y precisión.	
La protección del consumidor usuario o consumidora usuaria	Valoración de la clientela sobre la atención recibida: reclamación,	

- Rol. - Concepto. - Características. - Tipos.	queja, sugerencia, felicitación. Utilización de los elementos de una queja o reclamación. Determinación de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones. Análisis y aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo. Interpretación de los tipos de gestión ante reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva versus gestión perspectiva. Anticipación de errores y/o seguimiento de clientes perdidos. Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias y cumplimentación de un escrito de respuesta. Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.	
El valor de un producto o servicio para el cliente o la clienta. Actividades posteriores a la venta. – Servicio posventa: – Fases. – Elementos. – Tipos. – Procesos. La calidad del servicio posventa: – Factores. – Fases. – Estándares.	Detección de errores en la prestación del servicio. Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del servicio. Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio. Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos. Utilización de herramientas de gestión de relación con clientes en posventa: CRM u orientación al cliente. Aplicación de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión de la calidad en el servicio posventa.	
Perfil del personal de promociones comerciales – Tipología de clientes. – Formación de personal de promociones comerciales.	Definición del perfil del personal de promoción necesario para desarrollar las diferentes acciones promocionales. Determinación de las acciones	

– Técnicas de liderazgo. – Técnicas de trabajo en equipo.	formativas adecuadas al personal de promoción, en función de las diferentes características del producto y aplicando técnicas de liderazgo y trabajo en equipo. Clasificación de los diferentes tipos de clientes o clientas, para proporcionarles la adecuada atención e información durante la acción promocional. Selección de las instrucciones que han de transmitirse de forma clara y precisa al personal encargado de realizar las acciones promocionales. Realización del análisis de la normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales, para garantizar su cumplimiento durante la realización de las acciones promocionales.	
Criterios de control de las acciones promocionales - Índices. - Ratios económicos Y financieros. - Margen bruto. - Tasa de marca. - Stock medio. - Rotación del stock. Rentabilidad bruta. Los análisis de resultados - Ratios de control. - De eficacia. - De acciones promocionales. La aplicación de medidas correctoras.	Establecimiento de los procedimientos de control que permitan detectar desviaciones respecto a los objetivos. Elaboración de test y encuestas de valoración de las campañas promocionales que nos permitan obtener información sobre su rentabilidad y eficacia. Realización de cálculos para hallar los ratios de control de las campañas promocionales, mediante programas específicos o genéricos de gestión. Detección de las desviaciones producidas respecto a los objetivos comerciales planificados. Definición de las medidas correctoras más eficaces sobre las desviaciones detectadas.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Exposiciones de trabajos individuales y en equipo.

- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos ante situaciones de atención e información o al público y clientes
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) de procedimientos de comunicación y atención al público y clientes.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales, con trabajo para el equipo.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP) para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, en ocasiones, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución sobre las diferentes formas de comunicación y atención al público.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a grandes superficies, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo sobre las diferentes formas de comunicación y atención al cliente.

MÓDULO 5: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS EN LAS OPERACIONES DE GESTIÓN COMERCIAL

Nivel: 2

Código: MF_385_2

Duración: 225 horas

Asociada a la Unidad de Competencia UC_385_2: Realizar actividades auxiliares administrativas en las operaciones de gestión comercial.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA5.1: Identificar diferentes sistemas de organización y gestión del almacenaje de productos en las empresas.	CE5.1.1 Distinguir los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios. CE5.1.2 Explicar los procedimientos habituales para la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias; identificar, para cada uno de ellos, la utilización de los equipos —agendas electrónicas, lectores de códigos de barras y otros— y las herramientas informáticas de gestión de almacén. CE5.1.3 Describir la información que recogen los tipos de etiquetado más utilizados, y relacionarla con productos tipo. CE5.1.4 Explicar los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados. CE5.1.5 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos. CE5.1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre movimientos de existencias en un almacén simulado: - Especificar la información que deben incluir las facturas correspondientes a las mercancías recibidas. - Elaborar los albaranes y notas de entrega correspondientes a las

	existencias expedidas. - Registrar, en fichas de almacén, las existencias iniciales y las sucesivas recepciones y expediciones de productos. - Elaborar el inventario de existencias, previa elección del método adecuado. CE5.1.7 Precisar los conceptos de <i>stock</i> óptimo y mínimo y rotura de <i>stocks</i>; e identificar las variables que intervienen en su cálculo. CE5.1.8 Identificar el momento en el que hay que realizar la reposición de existencias.
RA5.2: Identificar los diferentes tipos de empaquetado y embalado, utilizados en diferentes tipos de productos y mercancías para garantizar una protección y transporte seguro.	CE5.2.1 Identificar el tipo de embalado y empaquetado según la clase de producto, las características del mismo y la imagen que se quiere transmitir de la empresa. CE5.2.2 Explicar los efectos del empaquetado en la transmisión de la imagen de la empresa. CE5.2.3 Definir las características estéticas y de protección que debe tener el empaquetado y embalado en los productos. CE5.2.4 En un supuesto convenientemente caracterizado sobre diferentes tipos de productos en función de su tamaño, fragilidad, número de unidades, peligrosidad: - Identificar el tipo de empaquetado más adecuado. - Indicar el número de productos más adecuado para su embalado. - Explicar el medio de transporte que se va a utilizar, más adecuado para los diferentes tipos de productos.
RA5.3: Interpretar la información contenida en las órdenes de pedido o albaranes de los productos solicitados a proveedores o suministrados a clientes por la empresa.	CE5.3.1 Describir los documentos propios de los pedidos en diferentes tipos de empresas de distribución comercial, almacenaje y/o industriales, diferenciando al menos: hoja de pedido, albarán, orden de reparto, <i>packing list</i> o documento de transporte. CE5.3.2 Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial. CE5.3.3 A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos: - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. - Complimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios. CE5.3.4 A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, <i>packing list</i> y/o albarán de entrega: - Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos-mercancías entre otros. - Agrupar los productos según su correspondencia o características. - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido. CE5.3.5 Detallar las ventajas de registrar y documentar los flujos de información derivados de la preparación de pedidos para el control, trazabilidad y abastecimiento de productos.
RA5.4: Distinguir las	CE5.4.1 Enumerar y explicar las funciones de los diferentes equipos de

técnicas y los equipos que se utilizan en el registro y cálculo del importe de las operaciones de cobro, en la venta de productos o servicios.	registro y cobro de las operaciones de compra-venta de productos. CE5.4.2 Enumerar y explicar las funciones del Terminal Punto de Venta (TPV). CE5.4.3 Citar y describir las innovaciones tecnológicas asociadas a los equipos de registro, cobro y pago que existan en la actividad comercial actual. CE5.4.4 Enumerar y explicar los diferentes lenguajes de codificación comercial. CE5.4.5 Simular las operaciones auxiliares, del TPV así como la de otros equipos de registro y cobro —anulación de operaciones, introducción de cambio, etc.—, mediante el uso correcto de las claves y la operativa. CE5.4.6 Enumerar las fases que hay que seguir para la realización del arqueo y cierre de caja. CE5.4.7 Detectar las desviaciones e irregularidades que pudiesen surgir en una simulación de arqueo del proceso e identificar las posibles causas.
RA5.5: Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago, en distintos tipos de operaciones de gestión comercial.	CE5.5.1 Identificar los medios de cobro y pago más utilizados diferenciando sus ventajas para el comprador y vendedor dependiendo de la operación y tipo de venta presencial y no presencial. CE5.5.2 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales. CE5.5.3 Diferenciar en distintos ejemplos de cheque y pagaré los principales elementos que le dan validez. CE5.5.4 Diferenciar los elementos básicos para la validez de las tarjetas de crédito y tarjetas de débito. CE5.5.5 Identificar la validez de vales, descuentos, bonos y tarjetas de empresa en relación a campañas promocionales en vigor. CE5.5.6 Simular los distintos tipos de cobros y pagos, devoluciones y abonos de mercancías que se pueden realizar en un día, en un supuesto establecimiento comercial; y utilizar correctamente un equipo de registro y cobro dado con todo tipo de medio de pago aceptado.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el pedido - Funciones. - Organización. - Objetivos. - Variables - <i>Stock</i> de seguridad. - Tamaño óptimo de los pedidos. - Los costes de demanda insatisfecha. Valoración de entradas: - Costos. - Adquisición.	Interpretación de organigramas de empresas. Elaboración de órdenes de suministro de materiales. Análisis de consumos históricos, listas de materiales y pedidos realizados. Clasificación de los diferentes tipos de existencias. Valoración de entradas y salidas de existencias. Determinación del <i>stock</i> de seguridad. Valoración de los costes asociados a la ruptura de <i>stock</i>. Determinación del volumen óptimo de pedido.	Responsabilidad en el mantenimiento de los niveles adecuados de <i>stocks</i>. Precisión en la realización de los cálculos. Puntualidad en la tramitación y transmisión de la información a los departamentos implicados. Autonomía en la ejecución de los trabajos.

Criterios de selección y evaluación de proveedores - Factor económico. - Calidad. - Plazo de compra. - Condiciones de pago. - Servicio. - Otros.	Utilización de fuentes de suministro y búsqueda de los proveedores o las proveedoras potenciales <i>on line</i> y <i>off line</i>: Internet, email, cartas comerciales, revistas, etc. Petición de ofertas y pliego de condiciones de compra. Realización de fichas de proveedores y proveedoras con los datos recibidos para su archivo. Realización de cálculos de coste de ofertas. Análisis comparativo de ofertas de acuerdo con los parámetros de precio, calidad y servicio.	Pulcritud en la cumplimentación de la documentación. Utilización de criterios objetivos y de defensa de los intereses de la empresa en la selección de los proveedores y proveedoras. Reconocimiento de la importancia de una buena estrategia negociadora en las operaciones de compra.
El contrato de compraventa - Civil. - Mercantil. - Documentos - Cartas comerciales: solicitud de ofertas, pedidos, incidencias, reclamaciones. Sistemas de comunicación e información con proveedores - <i>On line</i>. - <i>Entrevista personal</i>. - A través del teléfono. Etapas del proceso de negociación con proveedores - Estrategias y actitudes. - Preparación. - Discusión. - Proposición. - Búsqueda de beneficios.	Detección de ventajas, costes y requerimientos técnicos de la implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos en la gestión de aprovisionamiento. Elaboración de escritos para la solicitud de información a proveedores y proveedoras. Análisis de las técnicas de negociación más utilizadas en la compraventa. Preparación de la negociación. Fijación de las condiciones necesarias en la negociación: descuento, forma de pago, etc. Elaboración de informes que recojan los acuerdos de la negociación. Análisis de los tipos de proveedores y proveedoras necesarios para la empresa respecto a exclusividad, localización geográfica, distribuidor o fabricante, etc. Utilización de aplicaciones informáticas de comunicación e información con proveedores y proveedoras	Responsabilidad en el uso y manejo de la información. Seguridad en el uso y manejo de los equipos de trabajo. Honradez en el uso de los recursos. Consistencia en el cumplimiento de las normas, procedimientos y principios básicos. Consagración, identificación y dedicación con la disciplina que se requiere para el logro de las competencias por desarrollar. Respeto en el comportamiento para poder garantizar la integración al grupo de manera armoniosa, a fin de fortalecer el trabajo en equipo.
El proceso de aprovisionamiento de documentación: interna y externa	Clasificación de necesidades. Selección de fuentes de aprovisionamiento.	

El impuesto ITBIS sobre el consumo en las facturas - Tipos. Ratios de control y gestión de proveedores: - Dependencia. - Proveedores. - Factor de urgencia. - Plazo. - Medio de entrega. Indicadores de calidad y eficacia operativa en el abastecimiento - Inventarios. - Almacenamiento. Transporte. - Servicio de atención al cliente. - Informes de evaluación de proveedores. - Normativa vigente sobre: - Envase. - Embalaje. - Etiquetado.	Emisión y seguimiento de pedidos. Recepción e inspección de pedidos. Aprobación y pago de facturas. Control de resultados. Calculación y análisis de ratios e indicadores en la gestión con proveedores. Elaboración de la documentación del proceso de aprovisionamiento: pedido, albarán, factura y documentos de pago. Detección de las incidencias más frecuentes en el proceso de aprovisionamiento. Análisis de medidas que hay que adoptar ante las anomalías en la recepción de un pedido. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.	
Documentación administrativa básica en la gestión comercial - Tipos. - Cotejo. - Normas. - Características. - Elementos. Características Pedidos	Caracterización de los cotejos de documentación administrativa básica. Técnicas de relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Aplicación de la normativa básica sobre la documentación administrativa. Clasificación de los documentos administrativos. Cumplimentado de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas.	
Cobros y pagos - Características - Funciones Operaciones de caja - Función - Tipos - Características - Cuadre Operaciones de Caja	Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos. Cumplimentación de operaciones básicas de cobro y pago. Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos. Cumplimentación de modelos de	

- Función. - Importancia. - Técnicas.	documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Cumplimentación de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería. Cumplimentación de libros de caja y bancos. Cumplimentación de impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos. Procedimientos de cuadre de caja. Obtención y cumplimentación de documentos a través de Internet. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos.	
La gestión de <i>stocks</i> - Control económico. Control de incidencias. - El ciclo del pedido de cliente o clienta. - Criterios de valoración de las existencias en almacén. - Software general que integre todos los aspectos del almacén utilizando procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos y cronogramas, entre otros. Programas específicos de gestión de almacenes y existencias: - Gestión de almacenes. - Gestión de aprovisionamiento. Gestión de existencias y elaboración de etiquetas. Programas de gestión de compras, almacén y ventas de artículos - De almacén. - De ventas.	Clasificación de los diferentes tipos de inventarios y la finalidad de cada uno de ellos. Aplicación de los conceptos de <i>stock</i> medio, mínimo y óptimo; e identificación de las variables que intervienen en su cálculo y la velocidad de rotación de las existencias. Previsión de las unidades necesarias de existencias en almacén para evitar roturas de <i>stock</i>. Valoración de las existencias del almacén mediante diferentes métodos. Inspección de las existencias del almacén, y supervisión del procedimiento y las normas establecidas, para identificar desviaciones del inventario y plantear medidas rectificadoras. Realización de las tareas necesarias para atender los pedidos de mercancías efectuados por la clientela y la expedición de las mismas. Exploración de las altas, bajas y	

	modificaciones de productos — código EAN—, proveedores o proveedoras, clientela y/o servicios, por medio de herramientas informáticas. Utilización de las aplicaciones informáticas generales para gestionar los <i>stocks</i>, y de aplicaciones específicas para la identificación de materiales, gestión de pedidos, extracción y registro de salidas del almacén.	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento relacionadas con el proceso de gestión comercial en una pequeña empresa.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos con retroalimentación en cada sesión de clase.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de las aplicaciones ofimáticas en el relleno de documentación comercial sobre los diferentes procedimientos de gestión comercial en la empresa.
- Resolución de casos prácticos individuales y en pequeños grupos para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Simulación de operaciones sencillas de todo el proceso de gestión para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Aprendizaje cooperativo en las que el alumnado trabaja conjuntamente para lograr determinados resultados comunes de los que son responsables todos los miembros del equipo en la que los estudiantes trabajan en equipo para realizar las actividades de manera colectiva, y fomentar el trabajo en equipo, el intercambio de información entre los estudiantes relacionados con los procedimientos de gestión comercial en la empresa.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen; las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios; los métodos y procedimientos integrados de la gestión comercial, y los sistemas de controles de la calidad.

MÓDULO 6: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 2

Código: MF_386_2

Duración: 270 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA6.1: Participar en el Registro periódico de las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas.	CE6.1.1 Identificar correctamente, a través del organigrama de la organización, los distintos departamentos y secciones, sus funciones y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades. CE6.1.2 Actualizar la ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso —comunicación telefónica, telemática, de fax u otras—; e identificarlas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles informáticos o convencionales. CE6.1.3 Mantener actualizados los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa —organigramas funcionales y de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos—, mediante el uso de las aplicaciones informáticas disponibles. CE6.1.4 Mantener ordenados —de acuerdo con el protocolo de la organización— los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación: folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras. CE6.1.5 Mostrar capacidad de responsabilidad y honradez en la recepción, almacenaje y distribución de materiales de oficina. CE6.1.6 Desarrollar la capacidad de respuesta de acuerdo con la actividad particular del entorno de trabajo. CE6.1.7 Cumplir con las normas de higiene y seguridad en el uso de los equipos y maquinarias.
RA6.2: Asistir en el apoyo a la gestión y distribución de la correspondencia interna y externa, convencional o electrónica, a la persona o departamento correspondientes, conforme con las instrucciones recibidas, con rapidez y confidencialidad.	CE6.2.1 Utilizar los medios para el envío y recepción de correspondencia —fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros—, con destreza y precisión; y pedir o, en su caso, complimentar los justificantes de envío necesarios para su registro. CE6.2.2 Registrar la correspondencia convencional o electrónica, conforme con las normas internas y a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización. CE6.2.3 Organizar la correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida; clasificarlas según los criterios fijados —normal, urgente, certificada, otras—; y generar las reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes. CE6.2.4 Distribuir la correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida entre las personas y/o servicios internos o externos de la organización, con precisión y de acuerdo con los plazos establecidos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas. CE6.2.5 Comprobar que los datos identificativos necesarios —destinatario, acuse de recibo, otros— de las comunicaciones por emitir se corresponden con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.

	CE6.2.6 Preparar para envío —doblar, ensobrar, sellar, entre otras— la correspondencia de uso habitual, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos. CE6.2.7 Realizar el empaquetado, mediante el uso de los materiales pertinentes; y asegurar su protección física, tomando en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente. CE6.2.8 Efectuar los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería fuera de la organización, de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad. CE6.2.9 Aplicar con rigor la normativa legal de seguridad y confidencialidad, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, para fines de su registro y distribución. CE6.2.10 Asumir el compromiso de aprovechar al máximo los materiales utilizados en el proceso; y evitar gastos innecesarios.
RA6.3: Participar, bajo supervisión, en la elaboración y registro de documentos administrativos, comerciales, de tesorería u otros del ámbito de la organización, a través de las aplicaciones ofimáticas.	CE6.3.1 Actualizar los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas u otros registros comerciales, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles manuales o informáticos. CE6.3.2 Registrar correctamente —a través de los medios existentes, manuales o informáticos— los pedidos de clientes y a proveedores, en los plazos establecidos y de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente. CE6.3.3 Elaborar correctamente los documentos sencillos más habituales en una empresa u organización, derivados de la gestión comercial, administrativa, de tesorería u otras. CE6.3.4 Comprobar la corrección de los datos o listados de los documentos derivados de la gestión administrativa, con los que los originan, a través de las herramientas informáticas disponibles, hojas de cálculo u otras; y detectar la presencia, duplicidad o ausencia de datos. CE6.3.5 Utilizar los equipos y medios de la organización, evitando consumos innecesarios de: energía, combustible, material de oficina, tiempo y actitud.
RA6.4: Realizar, bajo supervisión superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros, según los procedimientos y las instrucciones recibidas.	CE6.4.1 Interpretar, de forma rigurosa, las instrucciones recibidas; y solicitar las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CE6.4.2 Realizar los cobros frente a terceros, previa comprobación precisa de la documentación, motivo, importe u otros aspectos relevantes de los mismos. CE6.4.3 Entregar los documentos de justificación del cobro —recibo, factura— a la persona o entidad correspondiente, en el momento de la recepción del importe. CE6.4.4 Comprobar que los importes de los cobros en efectivo se corresponden con la cantidad requerida, según el precio del producto o el indicado en el documento de pago, y que cumplen con la legalidad vigente; y proceder, si el caso lo requiere, a la devolución del cambio correcto. CE6.4.5 Presentar los justificantes en las gestiones de reintegro cumplimentados correctamente para su cobro. CE6.4.6 Realizar, con diligencia, los pagos frente a instituciones o clientes, según las indicaciones recibidas; recoger el justificante de pago recibido y comprobar que cumple los requisitos establecidos.

	CE6.4.7 Recoger y entregar los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones de acuerdo con el procedimiento establecido. CE6.4.8 Comprobar el saldo final generado por las diferentes operaciones de cobros y pagos; y verificar que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas. CE6.4.9 Efectuar el manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.
RA6.5: Desarrollar, bajo supervisión superior, las actividades encomendadas, y contribuir a la integración en el entorno de trabajo asignado, según las normas establecidas y protocolizadas de la entidad u organización.	CE6.5.1 Confirma las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo, con el(la) responsable directo(a). CE6.5.2 Desempeñar las actividades de apoyo administrativo, en función de las directrices de coordinación recibidas del(de la) responsable directo(a), con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición y según las normas de la organización. CE6.5.3 Utilizar los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo; reponer, siempre que sea preciso, con el cuidado necesario; y comunicar, si procede, las anomalías o necesidades detectadas. CE6.5.4 Adoptar un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional. CE6.5.5 Proponer al(a la) responsable directo(a), las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades encomendadas.
RA6.6: Colaborar en la confección de notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, a través de los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.	CE6.6.1 Interpretar, de forma precisa, las instrucciones recibidas; y solicitar las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. CE6.6.2 Seleccionar las plantillas disponibles de los documentos de información, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo. CE6.6.3 Confeccionar los documentos internos y rutinarios, a través de aplicaciones informáticas o de medios convencionales, según las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.
RA6.7: Asistir correctamente en la transmisión de la información operativa y rutinaria de los distintos interlocutores internos y externos más habituales de la organización; y mostrar la imagen de la organización.	CE6.7.1 Realizar, de forma presencial, la recepción y transmisión de información operativa y rutinaria, con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, de acuerdo con los protocolos de comunicación establecidos por la organización. CE6.7.2 Integrar los comportamientos de escucha atenta y efectiva en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal. CE6.7.3 Realizar la presentación ante los interlocutores externos, clientes, proveedores u otros agentes, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización. CE6.7.4 Registrar los datos identificativos de los interlocutores, en los documentos de control apropiados, previa solicitud y comprobación de los

	documentos de identificación establecidos por las normas internas. CE6.7.5 Anotar en los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros— los mensajes recibidos, a fin de transmitirlos con precisión y claridad; y asegurarse de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias. CE6.7.6 Obtener, de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, la información solicitada y no disponible —o de la que tiene alguna duda—, a través de los procedimientos y canales internos establecidos. CE6.7.7 Dirigir las preguntas y/o informaciones complementarias solicitadas, que sobrepasan su ámbito de actuación, hacia las personas competentes dentro de la organización. CE6.7.8 Expresar —de forma asertiva, clara y concisa— las respuestas negativas pertinentes, incluir justificaciones y con las explicaciones necesarias y expresiones de agradecimiento o comprensión hacia la otra persona. CE6.7.9 Aplicar rigurosamente, en todas las comunicaciones, las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad.
RA6.8: Colaborar en el mantenimiento y funcionamiento óptimo de los equipos y recursos de reproducción y archivo, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidos.	CE6.8.1 Mantener los equipos de reproducción en condiciones operativas, mediante la revisión sistemática; la sustitución de los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y la limpieza de los cristales o lentes, en caso necesario. CE6.8.2 Solicitar los materiales y consumibles que se agotan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos. CE6.8.3 Identificar las deficiencias en los recursos de archivo, archivadores, carpetas, separadores u otros; y notificar la incidencia al(a la) responsable de su subsanación. CE6.8.4 Comunicar los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad, a las organizaciones proveedoras, de acuerdo con el procedimiento establecido. CE6.8.5 Utilizar los equipos y medios establecidos, evitando consumos innecesarios de: energía, combustible, materiales, tiempo y actitud.
RA6.9: Asistir en el archivo, reproducción y conservación, de la documentación, en soporte convencional o digital, respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas.	CE6.9.1 Seleccionar, identificar, codificar y ordenar el soporte de archivo, en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con el criterio de clasificación y las instrucciones recibidas al respecto. CE6.9.2 Distribuir, proteger, reproducir y conservar los documentos e información, según los procedimientos establecidos de acceso, confidencialidad y custodia de la organización, así como la legislación vigente. CE6.9.3 Localizar y traspasar la documentación o archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, si procede. CE6.9.4 Eliminar los documentos convencionales o informáticos; y destruirlos con los equipos o procedimientos convenientes, según las instrucciones recibidas y plazos indicados. CE6.9.5 Utilizar los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— con precisión y de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso y los criterios de impacto medioambiental. CE6.9.6 Facilitar las copias en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos; y aplicar criterios de

	sostenibilidad. CE6.9.7 Respetar las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía; y utilizar con rigor los equipos de protección necesarios. CE6.9.8 Participar en la reproducción, en formato digital, de los documentos oportunos; y garantizar la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidos, con fines de conservación y archivo.
RA6.10: Actualizar distintos tipos de informaciones, mediante el uso de aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas.	CE6.10.1 Ordenar y clasificar los contenidos de la base de datos, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar. CE6.10.2 Consultar la información contenida en la base de datos, para actualizar la información requerida. CE6.10.3 Realizar la actualización y la eliminación de registros de las bases de datos, previa comprobación de que existe copia de seguridad anterior a la modificación. CE6.10.4 Proteger la información actualizada en la base de datos, mediante la aplicación de los distintos niveles de seguridad de acuerdo con las normas establecidas e instrucciones recibidas.
RA6.11: Atender al cliente, bajo supervisión, en diferentes situaciones de demanda de información, solicitud de los productos o servicios de la organización.	CE6.11.1 Informar al cliente sobre las características de los productos y servicios solicitados de la organización, con cortesía y amabilidad, y bajo supervisión. CE6.11.2 Apoyar en la información y difusión de las ofertas y promociones de productos y servicios en el punto de venta de la empresa. CE6.11.3 Aplicar, según su nivel de responsabilidad, los protocolos de información y atención al cliente establecidos por la organización.

MODULOS COMUNES

MÓDULO : OFIMÁTICA BÁSICA

Nivel: 2

Código: MF_001_2

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad y tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	CE1.1 Describir el hardware del equipo informático señalando funciones básicas. CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno. CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación. CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo. CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador. CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión y desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente. CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad. CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado: - Poner en marcha el equipamiento informático disponible. - Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos. CE1.10 Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, atendiendo sus características. CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado: - Utilizar las funciones del sistema operativo. - Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto. - Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, a fin de	CE2.1 En un caso práctico, en la preparación de documentos: - Organizar los elementos y espacios de trabajo. - Mantener la posición corporal correcta. - Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico. - Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos, tomando en cuenta la postura correcta.	- Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación. - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir los errores ortográficos. CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición, y describir sus características y utilidades. CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación —o documentos en blanco— para generar plantillas de otros documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros. CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que el color y formato adecuados causan a partir de distintos documentos y parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos. CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos: - Utilizar la aplicación o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad —siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con el objeto de evitar errores de transcripción. - Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y establecer las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
RA3: Operar con hojas	CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja

de cálculo con habilidad, utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como presentación en gráficos.	de cálculo describiendo sus características. CE3.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos. CE1.3. En casos prácticos de confección de documentación en hojas de cálculo: - Crear hojas de cálculo, agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, previendo facilitar su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados; comprobar su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento, en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. CE3.4 Elaborar hojas de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
RA4: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas y siguiendo las instrucciones recibidas, con el objetivo de reflejar la información requerida.	CE4.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo. CE4.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE4.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y la forma establecida de entrega. CE4.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo: - Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final. - Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso: sobre el monitor, en red, en diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencias u otros soportes. - Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario. CE4.5 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

RA5: Utilizar aplicaciones de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo normativas y procedimientos establecidos.	CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información. CE5.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos. CE5.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación, a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula. Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización: - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores y emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se desea transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma. CE5.4 Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo: - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. CE5.5 Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
---	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<i>Software</i> Sistemas de aplicación.	Utilización del entorno del sistema Operativo.	Valoración de la importancia social del

Sistemas operativos - Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. Barras - Tipos. Ventanas - Componentes. Panel de control Accesorios del sistema operativo Recursos del sistema operativo Herramientas del sistema operativo Comandos del sistema operativo - Uso.	Utilización de la barra de tareas. Manipulación de ventanas. Configuración los dispositivos del panel de control. Manipulación de los accesorios del sistema operativo. Utilización de las unidades de discos. Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco. Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.	software. Toma de conciencia de las implicaciones de licencias y derechos de autor en el uso de herramientas de programación. Valoración de la importancia que tiene en un sistema informático la integridad y seguridad de los datos. Valoración de los instrumentos en la recopilación de información. Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos. Compromiso con los plazos establecidos (previstos) en la ejecución de una tarea. Valoración de la importancia de una buena presentación. Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos. Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. Valoración del efecto negativo de un texto con errores. Organización de la agenda
Procesadores de palabras (textos) - Versiones. - Utilidades. Barra en procesadores de palabras (textos) - Tipos. - Generalidades. Formato - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado. - Párrafo - Márgenes. Bordes y sombreados Numeración y viñetas Tabulaciones - Tipos. Encabezados y pies de página Numeración de páginas - Tipos. Bordes de página Columnas - Tipos. - Tablas. Sobres y etiquetas Imágenes y autoformas - Plantillas.	Creación de documentos. Edición de documentos. Aplicación de formato de documentos. Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento. Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos. Creación de hipervínculos con documentos. Archivo de documentos en diferentes versiones. Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación. Configuración de página en función del tipo de documento por desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión. Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, así como de soportes como sobres y etiquetas. Creación de sobres y etiquetas individuales, así como de sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo.	

	Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo. Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla. Configuración de página. Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes. Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento. Inserción de notas al pie y al final. Inserción de saltos de página y de sección. Inserción de columnas periodísticas. Inserción o creación de tablas en un documento. Edición dentro de una tabla. Movimiento dentro de una tabla. Selección de celdas, filas, columnas, tablas. Modificación del tamaño de filas y columnas. Modificación de los márgenes de las celdas. Aplicación de formato a una tabla: bordes, sombreado, autoformato. Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas. Alineación vertical del texto de una celda, cambio de la dirección del texto, conversión del texto en tabla y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y fila de encabezados. Numeración automática de las páginas de un determinado documento. Eliminación de la numeración.	para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo. Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación. Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas. Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación. Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos usados en las presentaciones. Valoración de las licencias de programas similares. Valoración de la expresión oral en una presentación. Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información. Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.
--	--	---

	Cambios de formato del número de páginas. Selección del idioma. Corrección mientras se escribe; y, una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho). Corrección gramatical (desde menú herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Uso del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor. Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico. Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos. Creación de sobres y etiquetas. Opciones de configuración. Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico. Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo. Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos. Inserción de comentarios. Control de cambios de un documento. Comparación de documentos. Protección de todo o parte de un documento.	
Hojas de cálculo - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. Fórmulas Funciones Gráficos - Tipos. Imágenes - Autoformas. - Textos artísticos.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Creación de hojas de cálculo. Edición de hojas de cálculo. Aplicación de formato a hojas de cálculo. Selección de la hoja de cálculo. Edición del contenido de una celda. Borrado del contenido de una celda o rango de celdas. Uso del corrector ortográfico.	

	Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo. Inserción y eliminación de hojas de cálculo. Utilización de fórmulas en hojas de cálculo. Creación de gráficos usando datos. Utilización de tipos de funciones. Aplicación de filtros de datos. Creación de un nuevo libro. Manipulación para abrir un libro ya existente. Archivo de los cambios realizados en un libro. Creación de un duplicado de un libro. Realización de cierre de un libro. Inserción de comentarios. Control de cambios de la hoja de cálculo. Protección de una hoja de cálculo. Protección de un libro. Compartimiento de libros. Uso de plantillas. Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo.	
Hojas de presentaciones - Versiones. - Utilidades. Formato de párrafos Alineación. Listas numeradas. - Viñetas. - Estilos. Tablas Dibujos - Imágenes prediseñadas - Gráficos - Diagramas WordArt o texto artístico - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D.	Utilización de los íconos de las diferentes barras. Elaboración de diapositivas. Realización de formato de hojas de presentación. Inclusión de textos en hojas de presentación. Creación de dibujos. Uso de plantillas de estilos. Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones. Impresión de diapositivas en diferentes soportes. Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas. Realización de adición de objetos de dibujo, autoformas, formatos de objetos de dibujo. Aplicación de animación a las diapositivas. Utilización de la galería	

	multimedia: inclusión de sonidos, inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.	
Internet - Origen y evolución. Acceso a Internet - Proveedores. - Tipos. - Software. Normativa Niveles de seguridad Correo electrónico - Términos.	Utilización de navegadores. Manipulación de los menús contextuales. Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas sencillas en grupos reducidos, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Utilización de procesadores de textos para la preparación de documentos sencillos.
- Realización de prácticas en el laboratorio de informática y/o taller de cómputos mediante procesos establecidos, operando con hojas de cálculos y elaborando hojas de presentaciones de forma eficaz.
- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.

MÓDULO: APRENDER A EMPRENDER

Nivel: 2

Código: MF_003_2

Duración: 60 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Desarrollar las capacidades relacionadas a la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos del mundo laboral y de las actividades empresariales.	CE1.1 Describir los factores que deben ser tomados en cuenta para desarrollar un emprendimiento. CE1.2 Definir las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil del emprendedor o emprendedora. CE1.3 Especificar la importancia de la creatividad, la iniciativa y la buena actitud en el trabajo. CE1.4 Valorar el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. CE1.5 Identificar los elementos que hacen posible el éxito de un emprendimiento. CE1.6 A partir de un caso práctico, en el que se necesita implementar un pequeño negocio o microempresa:

	- Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias. - Citar ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a). - Definir un plan de vida básico. - Identificar instituciones que apoyan el desarrollo de pequeños emprendimientos. - Reconocer el riesgo como una oportunidad en el emprendimiento. - Describir aspectos básicos que deben ser tomados en cuenta para la implementación del pequeño negocio o microempresa.
RA2: Explorar una idea de negocio realizable.	CE2.1 Indicar las fuentes de donde nacen las ideas de negocio. CE2.2 Identificar ideas de pequeño negocio o microempresa, tomando en cuenta valores éticos y el bien social. CE2.3 Citar técnicas para la selección de ideas de negocio. CE2.4 Clasificar los diferentes tipos de empresa según los diferentes criterios establecidos. CE2.5 Identificar la estructura adecuada para un pequeño negocio o microempresa. CE2.6 Citar las obligaciones laborales que se contraen cuando se contrata un personal. CE2.7 Describir la responsabilidad social de la empresa y su importancia para la comunidad. CE2.8 Reconocer fuentes de financiamiento disponibles para las MIPYMES. CE2.9 En un supuesto práctico, de implementación de un emprendimiento: - Aplicar técnicas para seleccionar la idea de negocio. - Definir las características de la idea de negocio: actividad económica, producto o servicio, objetivos. - Identificar los valores éticos y morales que guiarán a la empresa. - Esquematizar la estructura organizativa del pequeño negocio o microempresa. - Describir el proceso de compras, de ventas y de atención al cliente. - Detallar reglas de higiene, calidad y seguridad que se aplicarán en el pequeño negocio o microempresa. - Idear la ubicación y espacio físico adecuado, distribución y ambientación, conforme al tipo y naturaleza del negocio y al presupuesto disponible. Documentar la información y guardar en portafolio. - Explicar información básica del mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno. - Justificar la viabilidad de la idea. - Indicar fuentes de financiamiento más convenientes. - Documentar la información, presentarla con claridad en hoja papel bond y guardarla en portafolio.
RA3: Aplicar técnicas relacionadas con el mercadeo de una microempresa.	CE3.1 Explicar los elementos básicos del mercadeo y su importancia. CE3.2 Definir los objetivos de venta del pequeño negocio o microempresa. CE3.3 Describir los cuatro (4) elementos básicos del mercado. CE3.4 Explicar diferentes técnicas de mercadeo de un pequeño negocio, especificando cuáles son las más y las menos usadas. CE3.5 En un supuesto práctico en el que se necesita precisar la estrategia de mercadeo de un pequeño negocio o microempresa:

	- Definir objetivos del mercadeo. - Describir de manera detallada el producto o servicio que se venderá. - Identificar los posibles clientes del pequeño negocio o microempresa. - Hacer lista de proveedores del sector. - Indagar información básica de otros negocios semejantes: quiénes son, dónde están, fortalezas y debilidades. - Identificar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio. - Aplicar estrategias de mercado, especificando: - o Cómo va a dar a conocer el producto y/o servicio. - o Cuáles factores va a tomar en cuenta para fijar precios. - o Cuáles estrategias va a utilizar para cerrar ventas. - o Qué hacer para fidelizar a los clientes. - o Cuáles canales de distribución va a utilizar. - Documentar la información y guardar en portafolio.
RA4: Aplicar acciones de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa.	CE4.1 Identificar las obligaciones contables y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial. CE4.2 Explicar conceptos básicos de contabilidad. CE4.3 Identificar las diferencias entre inversión, gasto y pago; y entre ingreso y cobro. CE4.4 Definir costo de inversión y de producción. CE4.5 En un supuesto práctico, en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa: - Preparar un archivo documental para guardar todo documento (entradas y salidas). - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Expresar las obligaciones contables y fiscales a las que está sujeto el pequeño negocio o microempresa. - Determinar recursos mínimos de inversión inicial (materiales, mobiliarios, equipos, efectivo). - Determinar cuánto necesita para la producción. - Realizar presupuesto básico, indicando el flujo de ingresos y gastos mensuales y beneficios esperados) - Organizar la información de manera creativa y guardarla en portafolio.
RA5: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.	CE5.1 Identificar las maneras posibles de crear un negocio. CE5.2 Explicar las diferentes formas jurídicas aplicables a pequeños negocios, identificando en cada caso, ventajas, desventajas y requisitos legales para su constitución. CE5.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo indicados. CE5.4 Citar las instituciones involucradas en el proceso de constitución de una empresa. CE5.5 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere participar en las actividades de constitución legal del pequeño negocio o microempresa de

	acuerdo con la legislación vigente: - Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica adecuada. - Identificar las vías de asesoría externa para los trámites. - Describir los elementos de la imagen corporativa del pequeño negocio o microempresa. - Identificar los documentos constitutivos requeridos. - Participar en la elaboración de los documentos constitutivos. - Esquematizar detalladamente el proceso de los trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Documentar la información en papel bond y guardarla en el portafolio.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Iniciativa emprendedora Cultura emprendedora y empleo - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social. Emprendedor(a) - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras. Emprendimiento Tipos. Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento. Empresario(a) - Tipos - Ventajas y desventajas - Función Factores para tomar en cuenta al emprender	Relación entre la cultura emprendedora y empleo. Identificación de las cualidades y perfil del emprendedor o emprendedora. Relación entre el alcance personal, familiar y social de los emprendimientos. Discusión de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la República Dominicana. Definición del plan de vida. Análisis de los factores clave del éxito de un emprendimiento.	Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento. Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento. Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad productiva. Disposición al trabajo en equipo. Reconocimiento y valoración social hacia la empresa. Valoración de la ética empresarial. Énfasis en la evaluación de la viabilidad de la idea de negocio.
Ideas de negocio - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio. - Técnicas para la selección de	Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada: - A la familia profesional del título.	Disposición a la sociabilidad y al trabajo en equipo. Respeto a las normas y

ideas de negocio. Oportunidades de negocio - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidades. La empresa y su entorno - Tipos. - Clasificación. - Responsabilidad social empresarial. Viabilidad de la idea de negocio - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. Análisis FODA - Importancia. El plan de empresa - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa.	- Al ámbito de actuación. Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada. Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada. Participación en actividades elementales de estudio de viabilidad de la idea de negocio: - Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes.	procedimientos. Valoración por la ética en el manejo de la información. Autoconfianza en la definición de las estrategias. Valoración de la formalidad en la organización. Respeto por la igualdad de género. Valoración de las disposiciones legales en la actividad comercial. Capacidad de análisis. Objetividad. Orientación a resultados.
Plan de mercadeo - Objetivos. - Importancia. - Funciones. El producto - Características. - Ciclo de vida. La promoción - Estrategia comercial. - Políticas de ventas. La competencia El consumidor	Determinación de las estrategias de mercado. Definición detallada del producto o servicio. Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia. Definición de políticas de precio y de distribución. Estrategias de publicidad. Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Determinación del costo de la publicidad.	Valoración de la organización y el orden respecto a la documentación administrativa generada. Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales. Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.
Aspectos de la organización - La organización. - Estructura. El personal - Funciones. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la	Decisiones organizacionales: - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Definición de estructura organizativa. - Determinación de la forma de contratación del	Valoración de la capacidad de asociarse para el desarrollo de la empresa. Respeto por el cumplimiento de los

contratación de personal.	personal acorde con el proyecto. - Delimitación del espacio físico, determinando la ubicación, fachada, ambiente y decoración, el equipamiento y mobiliarios necesarios para el emprendimiento.	trámites administrativos y legales. Seguridad en sí mismo en el contacto con la audiencia. Valoración por la organización y limpieza del entorno. Creatividad máxima en la organización de los espacios.
Gestión administrativa y financiera - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para MIPYMES. - Importancia del ahorro. - Importancia del control de efectivo. - Cuenta corriente. - Cuenta de ahorros. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y cuaderno de anotaciones. Obligaciones fiscales - Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Educación financiera. - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Los beneficios. - Fuentes de financiamiento. - Ayudas y subvenciones a las MIPYMES. El costo del producto o servicio - Tipos. - Gastos operacionales. Presupuesto La inversión - Gasto de pre-inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones.	Preparación de archivo documental. Gestión de servicios bancarios. Proceso de liquidación de impuestos. Definición de logística de compra y venta. Definición del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa. Distribución de la inversión. Gestión de financiamiento. Cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos. Estimación del costo. Estimación de ventas. Estimación de entrada y salida de dinero. Estimación de resultados o beneficios.	
Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D. - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia. - Ventajas.	Ilustración del proceso de trámites oficiales. Elaboración de documentos: estatutos, registros mercantiles, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes	

- Formas jurídicas. - Tipos y requisitos - Lo que debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos. - Trámites oficiales. - Licencias y permisos. - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. • Importancia. • Áreas importantes de capacitación.	y otros. Ilustración del proceso de registro de nombre e imagen corporativa, solicitud de licencias y permisos y pago de impuestos.	
Técnicas para la presentación del emprendimiento - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía.	Preparación de la presentación mediante técnica expositiva. Ejecución de la exposición.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la cultura emprendedora.
- Explicaciones dirigidas, relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Desarrollo de aprendizaje significativo mediante la realización de debates, lluvia de ideas, sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, reflexionando sobre un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Preparación de un portafolio en el que los estudiantes van recopilando las memorias escritas de los aspectos del plan de empresa (estudio de viabilidad, planes de: marketing, organización y financiero)
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

MÓDULO: ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel:2_ Técnico Básico

Código: MF_005_2

Duración: 90 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
---------------------------	-------------------------

RA1: Conocer los derechos y cumplir las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos. CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4. Clasificar los tipos de contratos según su naturaleza. CE1.5 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.
RA2: Identificar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social y las distintas clases de prestaciones.	CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. CE2.3 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.4 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. CE3.2 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. CE3.3 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo. CE3.4 Explicar los factores de riesgo laboral en el ambiente de trabajo, relacionados con el perfil profesional. CE3.5 Uso de las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro del ambiente laboral.	CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación. CE4.2 Clasificar las etapas del proceso de comunicación. CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación dentro del ámbito laboral. CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción. CE4.5 En un supuesto práctico de recepción de instrucciones distinguir: - Objetivo fundamental de la instrucción; - el grado de autonomía para su realización; - los resultados que se deben obtener; - las personas a las que se debe informar; - qué, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. CE4.6 Recibir y Transmitir la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos comprobando la eficacia de la comunicación.
RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	CE5.1 Identificar los tipos y sus fuentes de conflicto en el trabajo. CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos. CE5.3 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.
RA6: Aplicar las	CE6.1 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo

estrategias del trabajo en equipo, y valorar su eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos de la organización.	relacionadas con el título. CE6.2 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz. CE6.3 Identificar los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo. CE6.4 Valorar la existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.	CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo. CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil. CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral relacionadas con el título. CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a las Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc. CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo. CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo. CE8.4 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos: - Preparar el currículum y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El contrato de trabajo - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contratos de trabajo. Características más importantes. - Jornada laboral. Características de los tipos de jornada. - Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo.	Interpretación de los puntos clave presentes en un contrato de trabajo. Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos. Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que tiene derecho el trabajador. Conocimiento del salario mínimo sectorial.	Valoración de la necesidad de la regulación laboral. Respeto hacia las normas del trabajo. Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional. Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales.
Sistema Dominicano de Seguridad Social	Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y	

- Campo de aplicación. - Estructura. - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones.	trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización. Identificación de la importancia del sistema general de la Seguridad Social. Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad Social: contributivo, subsidiado y contributivo –subsidiado.	Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos. Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y la ciudadanía. Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social. Valoración de la prevención en salud y la higiene en el trabajo. Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Valoración de la relación entre trabajo y salud. Interés en la adopción de medidas de prevención. Valoración de la formación preventiva en la empresa. Compromiso con la higiene y la salud en el trabajo. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo. Actitud participativa en la
Seguridad, salud e higiene en el trabajo - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Leyes que aplican al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP) - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional	Prevención de riesgos ligados a las: - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. Relación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Medidas de prevención y protección individual y colectiva. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.	
Comunicación en la empresa - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. - Información.	Producción de documento en los cuales se contenga las tareas asignadas a los miembros de un equipo. Identificación de las principales técnicas, tipos y etapas de un proceso de comunicación. Descripción de las dificultades y barreras que puedan surgir en el proceso de comunicación. Uso de la redes de comunicación, canales y medios.	
Resolución de conflictos y toma de decisión - Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Técnicas para identificar los	Identificación de la aparición de conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. Resolución de situaciones conflictivas originadas como	

distintos tipos de conflictos. - Proceso para la resolución de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Métodos para la toma de decisión en un grupo: consenso, mayoría.	consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.	resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo. Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.
Trabajo en equipo - Trabajo en equipo: concepto, características. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.	Formación de los equipos de trabajo. Descripción de una organización como equipo de personas. Identificación de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.	Valoración del aporte de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. Valoración de la comunicación como factor clave del trabajo en equipo. Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional. Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas. Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo.
Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. - Oportunidades de aprendizaje y empleo.	Identificación de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Búsqueda a través de itinerarios formativos relacionados con el título. Definición del sector profesional del título. Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales a mediano y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias. Formulación de objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.	Responsabilidad respecto a funciones y normas. Compromiso con la higiene y la seguridad. Orden en el trabajo y su espacio laboral.
Técnicas de búsqueda de empleo - Técnicas e instrumento de búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Elementos clave para una entrevista de trabajo.	Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral: carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc. Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas. Manejo de información sobre el	

	puesto solicitado. Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.net, anuncios en medios de comunicación, etc.	Honradez e integridad en todos los actos en la empresa. Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario. Tolerancia y respeto hacia los compañeros de trabajo y superiores.
--	---	---

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquiridos para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas con la búsqueda de información relativa al tema laboral.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

1. Poseer los conocimientos y competencias requeridos para el ejercicio de la función docente, acreditados mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.

a) Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.

b) Para los módulos comunes:

- Módulo de Ofimática Básica: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Módulo de Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o humanidades.
- Módulo de Aprender a Emprender: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.

2. Poseer competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).

3. Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 20 alumnos	Superficie m ² 30 alumnos
Aula polivalente	30	45
Laboratorio de Informática	40	60

Módulo formativo	MF1	MF2	MF3	MF4	MF5
Aula polivalente	X	X	X	X	X
Laboratorio de Informática	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesa y sillas para alumnos - Pizarra para escribir con rotulador - Material de aula
Laboratorio de Informática	- 30 PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - Pc para el profesor. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula. - Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual.

	- Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. - Diccionarios profesionales de idiomas.
--	--

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se impartan en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio de enseñanza aprendizaje han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Zobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Mercedes María Matrilé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Sara Martín Mínguez	Coordinadora de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Responsables del Grupo de Trabajo		
Yanina Carbuccion	Coordinadora. Técnica Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
María Yudelka Alcántara Fajardo	Secretaria Técnica. Técnica Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Joselyn Tatis	Técnica Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Dorabel Cordero	Técnico Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Teresa Alonso Asenjo	Experta Internacional en Administración y Comercio	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Nombre	Cargo	Organización
Franklin Arturo Fernández Jiménez	Socio Director Fernández & Asociados	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD)
Ramona Taveras	Analista de Nómina	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Vianna Noelia Gómez González	Analista del Centro de Capacitación	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Ivonne Jáquez	Gerente de Desarrollo Logístico	Induveca S.A., Grupo SID
Daniel Paredes	Coordinador de Operaciones OCCC BHC	Edeeste
Yeshica Deyanira Peguero	Encargada de División de Análisis de Mercado y	Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor, Proconsumidor

	Verificación de Publicidad	
Juan Bryan Monegro	Asesor de Mercadeo para las empresas Alta Copa, Agua Planeta Azul, Licorera Altagracia y Consultores y Asesores Especializados. Docente universitario.	Universidad Interamericana UNICA
Margary Ivelisse Lima Tapia	Administradora Local DGII Docente universitaria	Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Universidad Tecnológica, Universidad APEC, Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT), Universidad Autónoma de Santo Domingo.
Yolanda Mateo	Directora Técnica	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD)
Alberto Yoy Batista	Presidente	Together Servicies, S. R. L., Agentes Aduanales
Horacio Rafael Álvarez	Asesor Ejecutivo de CEI-RD	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)
Máximo de León	Encargado del Área de Control de Inventarios	Mercacid
Roberto Velázquez	Encargado de la Unidad de Formación	MAPFRE BHD Seguros
Santa De León de Minaya	Docente universitaria	Instituto de Contadores Públicos (ICPARD), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCAMAIMA)
Néstor Melenciano	Docente universitario	Universidad Interamericana UNICA
Rubén Batista	Maestro Técnico	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Arelis Rijo	Maestra Técnica	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Juan Santana	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona
Víctor Pascual Maríñez	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Yira Martínez	Analista del Departamento de Capacitación Laboral	Ministerio de Trabajo Dirección General de Empleo
Dreny Lora	Analista de la Unidad de Emprendimiento	Ministerio de Trabajo
Ingrid Pérez	Técnica de Diseño Curricular en el Área de Comercio y Servicio	Instituto de Formación Técnico Profesional
Dinorah Sánchez	Encargada del Departamento	Dirección General de Aduanas

	Técnico de Gestión de RR. HH.	
Jorge Medrano	Gerente de Planificación y Desarrollo	Dirección General de Aduanas
Yocaren Nivar	Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección General Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)
César A. Díaz	Encargado Administrativo y Financiero	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
Paola de Paula	Egresada	Politécnico Unión Panamericana
Ubaldo Guzmán	Director	Politécnico Profesor Juan Bosch
Erick Zapata	Egresado	Politécnico Profesor Juan Bosch
Eliany Montero	Egresada	Politécnico Profesor Juan Bosch
Ricardo Camilo	Coordinador del Área de Administración Pública y Tributaria	Instituto Técnico Simón Orozco
Elvira Arnaud	Proyecto Neo R.D.	Fundación Sur Futuro
Sara Martín Mínguez	Coordinadora de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE/AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Domingo Asencio	Director Docente de Educación de Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)