

Caja. Documentos conciliados con las entidades financieras. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales. Control de calidad del trabajo realizado. Liquidaciones de IVA.

Información utilizada o generada

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

ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.

Código: MF0982_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0982_3 Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

Duración: 80 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenidos

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

- La empresa y su organización.
 - Concepto y fines de la empresa.
 - Elementos de la empresa –tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos.
 - Las funciones de la empresa –dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos.
 - Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales.
- La organización empresarial.
 - La organización de la empresa en la Historia.
 - Principios de organización empresarial.
 - Organización interna de las empresas. Departamentos.
 - La organización informal de la empresa.
 - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos.
 - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.
 - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora.
- La dirección en la empresa.
 - Niveles de mando –alta dirección, media y mandos intermedios u operativos.
 - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
 - Tipos de autoridad –formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo.
 - Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
 - Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire».
 - Dirección por objetivos.
 - Adaptación de la asistencia al sistema de mando.
 - Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico.
- Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
 - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo.
 - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo.
 - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas.
- Funciones del servicio del secretariado.
 - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad.
 - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública.

2. El proceso de la comunicación.

- El proceso de la comunicación
 - Elementos del proceso –emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente.
 - Tipos de comunicación –oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa.

- La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores.
- Efectos de la comunicación.
- Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas –percepción y esquemas preconcebidos.
- Decálogo de la comunicación.
- La comunicación en la empresa. Su importancia.
 - Tipos de relaciones: laborales y humanas.
 - Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido.
 - La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
 - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas).

3. Comunicaciones presenciales.

- Formas de comunicación oral en la empresa –conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.
- Precisión y claridad en el lenguaje:
 - Realización de preguntas concretas y correctas.
 - Utilización de un vocabulario concreto.
 - Vicios de dicción.
- Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
 - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
 - La empatía.
 - La asertividad.
 - La reformulación.
 - El feed-back –retroalimentación.
 - El carácter.
 - La escucha activa. Técnicas.
- La conducción del diálogo.
 - Cuestiones abiertas y cerradas.
 - Cuestiones alternativas y dirigidas.
 - La realización de entrevistas.
- La comunicación no verbal. Funciones.
 - Formas de comunicación no verbal: el paralinguaje –tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios–, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos –abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia–, la proxemia –escala de distancias–, la apariencia personal y la acogida.
- La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

4. El protocolo social.

- Normas generales de comportamiento: Saber ser –naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol–. Saber estar –cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento–. Saber funcionar –rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación.
- Presentaciones y saludos.
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
- Utilización de técnicas de imagen personal. –Indumentaria, elegancia y movimientos.

5. Comunicaciones no presenciales.

- Normas generales.
 - Pautas de realización –concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
 - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
 - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica.
 - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Normas específicas.
 - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
 - Internos –memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa.
 - Externos –anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludas, comunicado de prensa, telegramas.
 - Básicos de la empresa privada –informe, certificado, instancia, denuncia, recurso.
 - Mercantiles –presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compra-venta, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro.
 - De la Administración –informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta.
 - Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
 - La carta: presentación, clases y soportes físicos.
 - La carta comercial. Estructura –Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre–. Tipos –pedido, reclamación, publicitaria.
- La correspondencia: su importancia.
 - Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo –técnicas de mantenimiento.
 - Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío. Archivo.
 - Servicios de correos –lista, apartado de correos, telegrama, burofax.
 - Comunicaciones interiores.
 - Confidencialidad.
- Comunicaciones urgentes:
 - Coste y seguridad.
 - Medios propios y servicios externos.
- El fax. Utilización y formatos de redacción.
- El correo electrónico:
 - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - Configuración de la cuenta de correo.
 - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación de correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.

- La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios.
- El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
- La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.
- Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.
 - Métodos para la eliminación de la tensión.
 - Estudio objetivo de la solución.
 - Propuesta de una solución.
 - Las cartas de reclamación.
- Legislación vigente sobre protección de datos.
 - La Constitución Española de 1978.
 - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
 - RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

6. Comunicación telefónica.

- Proceso.
- Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
- Prestaciones habituales para las empresas:
 - Agenda.
 - Desvío de llamadas.
 - Re-llamada.
 - Multi-conferencia.
 - Llamada en espera.
 - Buzón de voz o contestador.
 - Emisión de datos e imágenes.
 - Otros.
- Medios y equipos:
 - Individuales.
 - Centralitas.
 - Móviles.
 - Contestadores.
 - Grabadoras.
 - Dictáfonos.
- Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa.
 - Expresiones adecuadas.
- Realización de llamadas efectivas.
 - Toma de contacto.
 - Desarrollo del diálogo.
 - Cierre de la conversación.
- Recogida y transmisión de mensajes:
 - Toma de notas telefónicas.
 - Alfabeto telefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.
- Filtrado de llamadas.
- Gestión de llamadas simultáneas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.

- Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.
- El protocolo telefónico.
- Videoconferencia, FAQ –preguntas de uso frecuente PUF–, foros –de mensajes, de opinión, de discusión–, SMS –servicio de mensajes cortos para móviles–, grupos de noticias –comunicación a través de Internet–:
 - Uso y utilización de los mismos.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos.

- El conflicto como problema en la empresa.
- Funciones del conflicto.
- Causas de los conflictos.
 - Nivel individual.
 - Nivel grupal.
- Tipos de conflictos. En función de:
 - Los contrarios.
 - De su manifestación.
 - De los medios utilizados.
 - De su utilidad.
- Agresividad humana y conflicto.
- Resolución de conflictos.
 - Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento de solución, recapitulación y evaluación posterior.
- Factores determinantes en la resolución de conflictos.
- Relación previa entre las partes.
- Naturaleza del conflicto.
- Características de las partes.
- Estimaciones de éxito.
- Prevención de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos –empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo – MF0982_3	80	70

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.

Código: MF0986_3.

Nivel de cualificación profesional: 3.

Asociado a la Unidad de Competencia

UC0986_3 Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

Duración: 140 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto.

Código: UF0327.

Duración: 60 horas.

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2 y RP3.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las distintas fuentes de información internas y externas en las organizaciones, en función de su disponibilidad, facilidad y utilidades de acceso, y el tipo de información requerida en los documentos habituales del ámbito profesional específico.

CE1.1 Analizar los distintos documentos profesionales de gestión en ámbitos profesionales específicos identificando el tipo de información requerida en cada caso.

CE1.2 Identificar las distintas fuentes de información de que disponen las organizaciones comparando la eficiencia de cada una en cuanto a coste, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

CE1.3 Analizar los modos de acceso más rápidos y precisos a las fuentes de información –buscadores, motores de búsqueda, directorios, metabuscadores, portales, otros.

CE1.4 Identificar las fuentes de información según los criterios de calidad y aplicabilidad de los conceptos de autorregulación, fiabilidad y utilización.

CE1.5 En un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionan diferentes asuntos estandarizados de carácter profesional que requieren ser documentados:

- Identificar la información central y accesoria que requiere cada asunto determinado.
- Establecer los objetivos de búsqueda de acuerdo con las necesidades de información detectadas.
- Determinar las fuentes de información –Internet, archivos, prensa, u otras– donde localizar la información.
- Identificar las ventajas e inconvenientes de las fuentes más usuales, nivel de accesibilidad y confiabilidad, resolviendo la tensión entre esfuerzo y viabilidad.

Contenidos

1. Recopilación de la información con procesadores de texto.

- Metodologías de búsqueda de información.
- Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
- La recuperación de la información.
 - Manejo de las herramientas de recuperación de la información.
 - Motores de búsqueda generales.
 - Motores de búsqueda especializados.
 - Pasarelas y bibliotecas virtuales.
 - Directorios y catálogos temáticos.
- Selección, discriminación y valoración de la información.
 - Criterios de evaluación de la calidad de las fuentes de información.
- Búsqueda de documentos.
 - Especificación de una vía de búsqueda.
 - Uso de comodines para especificar parte de un nombre de archivo.
 - Especificación de criterios de búsqueda avanzados.
 - Búsqueda de archivos en base a la información del resumen.
 - Visualización de otra información.
 - Trabajo con múltiples archivos.
- Ética y legalidad.
 - Normas sobre propiedad intelectual.
 - Derechos de autor.
 - Protección de datos.
- Presentación de información con tablas:
 - Creación de una tabla.
 - Propiedades: añadir bordes y sombreado, combinación de celdas.
 - Importación, vinculación y exportación de tablas.
 - Edición de una tabla: movimiento entre registros, agregaciones, eliminaciones, búsquedas y reemplazos de datos, copias, cortes y pegados de datos.
 - Relaciones entre las tablas.
 - Los índices.
 - Formato y fórmulas; conversiones de texto y tablas.
 - Personalización de la vista Hoja de datos: visualización, ocultación, cambio altura de filas y columnas, desplazamiento e inmovilización.
 - Impresión de una hoja de datos.
- Gestión de archivos y bancos de datos:
 - Creación de una base de datos.
 - Apertura, cierre, compactación y reparación de una base de datos.
 - Cifrado y descifrado de una base.
 - Conversión de una base de datos.
- Grabación de archivos en distintos formatos:
 - Sólo texto.
 - Enriquecidos.
 - Web.
 - Imágenes.
 - Sonidos.
 - Videos.
- Protección de archivos.
- Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

2. Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección.

- Composición del teclado.
 - Mayúsculas.
 - Signos ortográficos.
 - Signos numéricos.
 - Tabuladores.
- La técnica dactilográfica.
 - Línea dominante.
 - Línea inferior.
 - Línea superior.
- Configuración del teclado.
- La trascripción de textos. –Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías.
- Ergonomía postural –posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos.
- El dictado. La toma de notas.
 - Volcado de voz y grabaciones.

3. Tratamiento de la información con procesadores de texto.

- El aspecto de los caracteres.
 - El tipo de letra.
 - El tamaño de letra.
 - Incorporación de efectos a las letras.
- El aspecto de un párrafo.
 - La alineación.
 - El interlineado.
 - Espacio anterior y posterior.
 - Sangrías en el texto.
 - Trabajo con tabuladores.
 - Trabajo con la regla.
 - Listas numeradas. Cambio de estilo.
 - Viñetas. Cambio de estilo.
 - Partición de palabras.
- Formato del documento.
 - Auto-formato.
 - Autocorrección. Revisión de un documento. El corrector ortográfico y gramatical. El diccionario de sinónimos. Uso de «Contar palabras».
 - Formateo de columnas: creación de columnas, cambio del número de columnas dentro de un documento, inserción de cambios de sección, creación de columnas en cada sección, cambio de anchura de las columnas con la regla, secciones de formatos.
- Aplicación de manuales de estilo:
 - Los estilos: puesta del borde a un párrafo, aplicación de un estilo a un texto, la galería de estilos, la creación de estilos basados en otros estilos y uso de auto-formato en segundo plano.
 - Diseño de una página: notas al final y al pie del documento, formatos avanzados de caracteres, marcadores –inserción y uso–, referencias cruzadas, títulos, índices, incorporación de números de página, cabeceras y creación de páginas opuestas.
 - Tablas de contenido.
 - Tablas de ilustraciones.
 - Mapa del documento.
 - Documentos maestros.
- Edición de textos:
 - Búsqueda y sustitución de textos.
 - Configuración de encabezados y pies de página.
 - Configuración de notas a pie de página en secciones diferentes de texto.

- Procedimientos de trabajo inter-textual.
- Inserción en ediciones de texto de :
 - Tablas.
 - Gráficos.
 - Organigramas.
 - Rótulos.
 - Ecuaciones.
 - Objetos e imágenes.
 - Aplicación y ajustes de los formatos de imágenes u otros objetos insertados.
 - Gestión de hipervínculos.
- Documentos profesionales:
 - Creación y uso de plantillas, y tareas automatizadas. Uso de un asistente para cartas, creación de un nuevo documento basado en una plantilla, creación de una agenda con el asistente.
 - Modo de trabajo en la modalidad de esquema: aumento y disminución de títulos, visualización de partes específicas del esquema, visualización de niveles de títulos específicos, expansión y contracción de títulos, visualización del texto independiente, traslado de bloques de texto, aplicación de la numeración de esquema, creación de una tabla de contenido.
 - Creación de un informe personalizado: el asistente para informes, creación de un informe (en columnas, tabular o justificado), creación de un autoinforme, cambiar formato predeterminado de un autoinforme, creación de un informe de etiquetas postales, e imprimir un informe.
- Creación de formularios.
 - El asistente para formularios.
 - Creación de un formulario: en columnas, tabulación, hojas de datos o justificado.
 - Creación de formularios que incluye un sub-formulario.
 - Creación de un auto-formulario.
 - Cambio de formato predeterminado de un auto-formulario.
 - Apertura, cierre, cambio, almacenamiento, eliminación e impresión de un formulario.
 - Uso de filtros en formularios: tipos de filtros, creación de filtros avanzados, guardado de un filtro como una consulta, edición y eliminación de un filtro, uso de una consulta existente como filtro.
- Combinación de diferentes documentos de correspondencia:
 - Combinación de documentos. Técnicas básicas.
 - Creación de una fuente de datos. Introducción de los registros de datos.
 - Trabajo con documentos principales. Inserción de nombre de campo en el documento principal.
 - Personalización de documentos mediante campos.
 - Creación de etiquetas.
 - Asociación de una fuente de datos existente.
- Comparación y control de documentos.
- Impresión de textos:
 - Configuración de la impresora.
 - Inserción de saltos de página.
 - Reducción de la extensión de un documento.
 - Control de impresión.
 - Procedimientos de impresión de textos y archivos.
- Inter-operaciones entre aplicaciones.