

GUÍA DOCENTE

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE

ADGG0208 Actividades administrativas na relación co cliente

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA e PLANIFICACIÓN DA AVALIACIÓN	4
3. SISTEMA DE AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DA APRENDIZAXE	68
3.1 Instrucións para a elaboración dos instrumentos de avaliación	70
4. INSTRUCIÓN PARA O ENCHEMENTO DOS DOCUMENTOS	71
5. REXISTRO DOS RESULTADOS.....	73
6. FUNCIÓN DOS/DAS FORMADORES/AS	75

1. INTRODUCCIÓN

Un **Certificado de Profesionalidade** é un documento que permite acreditar a un/a traballador/a en unha cualificación profesional do Catálogo Nacional das Cualificacións Profesionais (CNCP); por tanto, certifica as competencias profesionais que ten o individuo para o desenvolvemento dunha actividade laboral.

Este documento é emitido polo Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) ou polas Comunidades Autónomas e ten validez a nivel nacional.

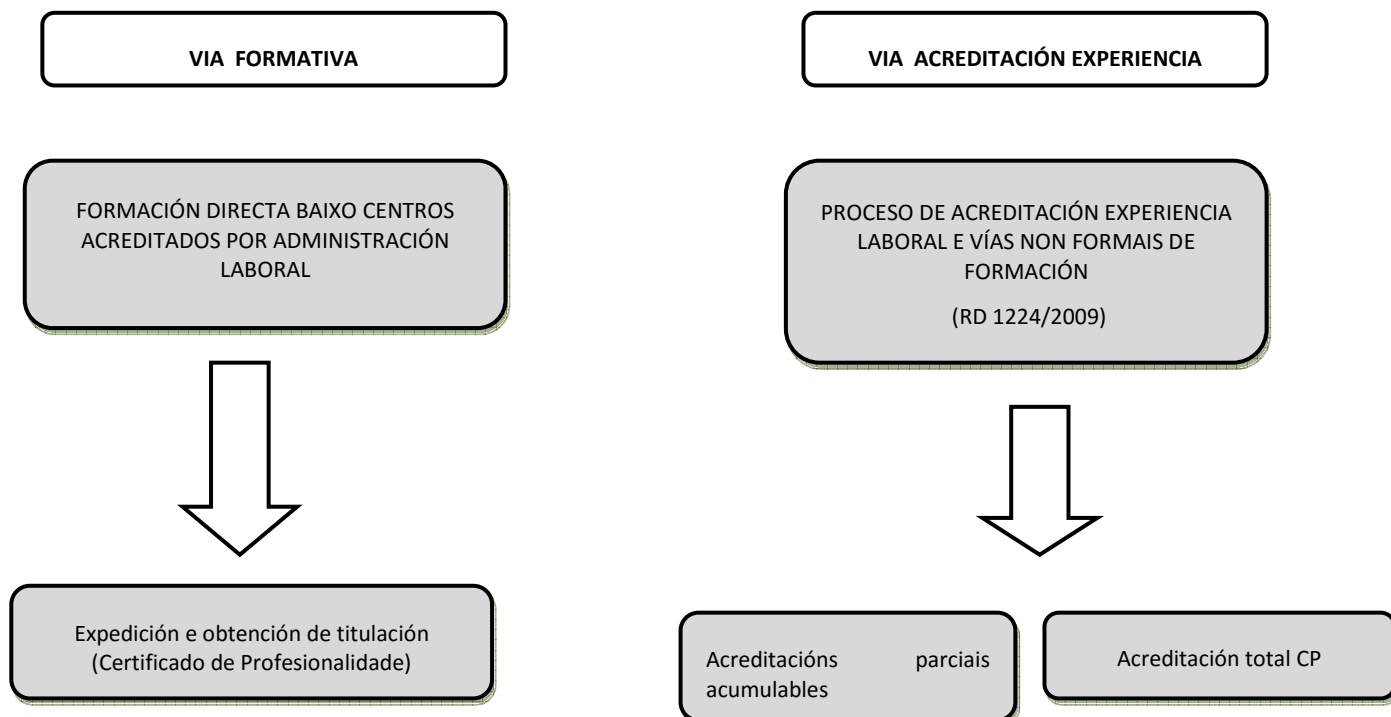
Posuír un Certificado de Profesionalidade supón o incremento do currículo profesional, debido a que é un documento de carácter oficial que se valora en calquera proceso de selección convocado polas Administracións Públicas e acredita profesionalmente ante as empresas privadas.

Esta formación está regulada polo RD 34/2008, do 18 de xaneiro, modificado polo RD 189/2013 do 15 de marzo e desenvolvida na Orde ESS/1897/2013, do 10 de outubro.

Os certificados obtéñense, por unha banda, tras superar todos os módulos formativos que o integran e, por outra, mediante os procedementos para a avaliación e acreditación das competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral ou de vías non formais de formación, segundo indícase no RD 1224/2009, do 17 de xullo.

Dita titulación é expedida directamente desde a Administración laboral competente mediante a presentación a probas para acreditar competencias laborais polo RD marcado anteriormente ou ben, pola realización de formación asociada aos mesmos a través do ficheiro de especialidades formativas que poden impartirse nos centros de formación acreditados polos servizos de emprego correspondentes.

PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDADE



2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA e PLANIFICACIÓN DA AVALIACIÓN

O certificado de profesionalidade **ADGG0208 Actividades Administrativas na Relación co Cliente** de 800 horas de duración, ten como competencia xeral “Realizar as operacións de recepción e apoio á xestión administrativa derivada das relacións co público ou cliente, interno ou externo, con calidade deservicio, dentro do seu ámbito de actuación e responsabilidade, utilizando os medios informáticos e telemáticos, e en caso necesario, unha lingua estranxeira, e aplicando os procedementos internos e a normativa vixente”.

O desenvolvemento da acción formativa estrutúrase da seguinte maneira:

Módulo formativo	Unidade formativa	Unidades de aprendizaxe (Unidades didácticas)
MF0975_2 Técnicas de recepción e comunicación	Non aplica	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos de comunicación nas organizacións e Administración Pública -Comunicación interpersonal en organizacións e Administracións Públicas -Recepción de visitas en organizacións e Administracións Públicas -Comunicación telefónica en organizacións e Administracións Públicas -Elaboración e transmisión de comunicacións escritas, privadas e oficiais. -Registro e distribución da información e documentación convencional ou electrónica.
MF0976_2 Operacións administrativas comerciais*	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Atención ao cliente nas operacións de compravenda -Comunicación de información comercial nos procesos de compravenda -Adaptación da comunicación comercial ao Telemarketing -Tramitación nos servizos de postvenda
	UF0350 Xestión administrativa do proceso comercial	<ul style="list-style-type: none"> -Tramitación administrativa do procedemento de operacións de compra. venda convencional -Aplicación da normativa mercantil e fiscal vixente nas operacións de Compravenda -Xestión de stocks e inventarios

	<p>UF0351 Aplicacións informáticas de xestión comercial</p>	<p>-Utilización de aplicacións de xestión en relación con clientes-provedores (CRM)</p> <p>-Utilización de aplicacións de xestión de almacén</p> <p>-Utilización de aplicacións informáticas de xestión da facturación</p> <p>-Utilización de ferramentas de aplicacións de xestión da postventa</p>
<p>MF0973_1 Gravación de datos</p>	<p>Non aplica</p>	<p>-</p> <p>Organización e mantemento do posto de traballo e os terminais informáticos no proceso de gravación de datos</p> <p>-A actuación persoal e profesional na contorna de traballo da actividade de gravación de datos</p> <p>-Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados estendidos de terminais Informáticos</p> <p>-Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminais Informáticos</p> <p>-Utilización de técnicas de corrección e aseguramento de resultados</p>
<p>MF0978_2 Xestión de Arquivos</p>	<p>Non aplica</p>	<p>-Xestión de arquivos, públicos e privados</p> <p>-Optimización básica dun sistema de arquivo electrónico</p> <p>-Xestión básica de información en sistemas xestores de bases de datos</p>
<p>MF0977_2 Lingua estranxeira profesional para a xestión administrativa na relación co cliente</p>	<p>Non aplica</p>	<p>-Utilización básica dunha lingua estranxeira na recepción e relación co cliente</p> <p>-Comunicación básica oral e escrita, nunha lingua estranxeira, na atención ao cliente e tratamento de queixas ou reclamacións</p> <p>-Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.</p>

<p>MF0233_2 Ofimática**</p>	<p>UF0319 Sistema Operativo, Búsqueda da Información: Internet/Intranet e Correo Electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Introdución ao computador (hardware, software) -Utilización básica dos sistemas operativos habituais -Introdución á procura de información na internet -Navegación pola World Wide Web -Utilización e configuración de Correo electrónico como intercambio de información -Transferencia de ficheiros FTP
---------------------------------	--	---

	<p>UF0320 Aplicacións Informáticas de Tratamento de Textos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos xerais e características fundamentais do programa de tratamento de textos -Introdución, desprazamento do cursor, selección e operacións co texto do documento -Arquivos da aplicación de tratamento de textos, localización, tipo e operacións con eles -Utilización das diferentes posibilidades que ofrece o procesador de textos para mellorar o aspecto do texto -Configuración de páxina en función do tipo de documento a desenvolver utilizando as opcións da aplicación. Visualización do resultado antes da impresión -Creación de táboas como medio para mostrar o contido da información, en todo o documento ou en parte del -Corrección de textos coas ferramentas de ortografía e gramática, utilizando as diferentes posibilidades que ofrece a aplicación -Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, e soportes como sobres e etiquetas -Creación de sobres e etiquetas individuais e sobres, etiquetas e documentos modelo para creación e envío masivo -Inserción de imaxes e autoformas no texto para mellorar o aspecto do mesmo -Creación de estilos que automatizan tarefas de formato en parágrafos con estilo repetitivo e para a creación de índices e persoais -Utilización de persoais e asistentes que incorpora a aplicación e creación de persoais propios baseándose nestas ou de nova creación -Traballo con documentos longos -Fusión de documentos procedentes doutras aplicacións do paquete ofimático utilizando a inserción de obxectos do menú Inserir -Utilización das ferramentas de revisión de documentos e traballo con documentos compartidos -Automatización de tarefas repetitivas mediante gravación de macros nestas ou de nova creación
--	--	--

	<p>UF0321 Aplicacións Informáticas de Follas de Cálculo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos xerais e características fundamentais da aplicación de folia de cálculo -Desprazamento pola folia de cálculo -Introdución de datos na folia de cálculo -Edición e modificación da folia de cálculo -Almacenamento e recuperación dun libro -Operacións con rangos -Modificación da aparencia dunha folia de cálculo -Fórmulas -Funciones -Inserción de Gráficos, para representar a información contida nas follas de cálculo -Inserción doutros elementos dentro dunha folia de cálculo -Impresión -Traballo con datos -Utilización das ferramentas de revisión e traballo con libros compartidos -Importación desde outras aplicacións do paquete ofimático -Persoais e macros
	<p>UF0322 Aplicacións Informáticas de Bases de Datos Relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Introdución e conceptos xerais da aplicación de base de datos -Creación e inserción de datos en táboas -Realización de cambios na estrutura de táboas e creación de relacións -Creación, modificación e eliminación de consultas ou vistas -Creación de formularios para introducir e mostrar rexistros das táboas ou resultados de consultas -Creación de informes ou reports para a impresión de rexistros das táboas ou resultados de consultas

	<p>UF0323 Aplicacións para Presentacións: Gráficas de Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Deseño, organización e arquivo das presentacións -Introdución e conceptos xerais -Accións con diapositivas -Traballo con obxectos -Documentación da presentación -Deseños ou Estilos de Presentación -Impresión de diapositivas en diferentes soportes -Presentación de diapositivas @teniendo en cuenta lugar e infraestrutura
--	---	---

* Segundo o RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio, polo que se regula este Certificado de Profesionalidade, establécese, no apartado de Orientacións Metodolóxicas correspondentes ao Módulo Formativo "MF0976_2 Operacións administrativas comerciais" que **"A primeira unidade formativa do módulo pódese programar de maneira independente e que para acceder á unidade formativa 3 debe superarse a unidade formativa 2"**

Segundo o RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio, polo que se regula este Certificado de Profesionalidade, establécese, no apartado de Orientacións Metodolóxicas correspondentes ao Módulo Formativo "MF0976_2 Operacións administrativas comerciais" que **"A primeira unidade formativa do módulo pódese programar de maneira independente e que para acceder á unidade formativa 3 debe superarse a unidade formativa 2"

As capacidades e criterios de avaliación marcados no RD 1210/2009, do 17 de xullo, modificado polo RD 645/2011, do 9 de maio, polo que se regula o certificado de profesionalidade, enmárcanse dentro das unidades didácticas tal e como se detalla a continuación:

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN	
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Identificar a estrutura funcional de organizacións tipo e da Administración Pública, distinguindo os fluxos de información nas comunicación orais ou escritas, de forma presencial, telemática ou electrónica, e os seus medios de canalización.</p> <p>CE1.1 Diferenciar os tipos de organizacións en función do seu tamaño, actividade empresarial e constitución legal.</p> <p>CE1.2 Identificar a estrutura funcional e organizativa de empresas tipo, explicando os fluxos de información oral ou escrita existentes entre os</p>	<p>1. Procesos de comunicación nas organizacións e Administración Pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipoloxía das organizacións por: <ul style="list-style-type: none"> Sector de actividade. Tamaño. Forma xurídica de constitución e outras. -Identificación da estrutura organizativa empresarial: <ul style="list-style-type: none"> -Horizontal. -Vertical. -Transversal. -Identificación da estrutura funcional da

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>departamentos, mandos ou empregados.</p> <p>CE1.3 Identificar a estrutura organizativa das distintas Administracións Públicas.</p> <p>CE1.4 Recoñecer as características diferenciadoras dos distintos canais de comunicación.</p> <p>CE1.5 Reconocer a estrutura e contidos dos manuais de procedemento e imaxe corporativa.</p> <p>CE1.6 Identificar roles en grupos de traballo determinados, especificando as relacións xerárquicas e funcionais que conlevan, así como as relacións con outros grupos de traballo.</p> <p>CE1.7 Ante un suposto práctico de comunicación, nunha organización tipo convenientemente caracterizada na súa estrutura organizativa:</p> <p>Representar mediante un organigrama funcional a organización da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Os departamentos e o perfil de mandos superiores e intermedios, número de empregados, medios e equipos técnicos. -Escoller o destinatario e a canle adecuada para que a información discorra eficientemente. -Describir a solución adoptada, conxugando tamaño, sector e forma xurídica entre outros. <p>CE1.8 En casos prácticos, convenientemente caracterizados, nos que se propoñen de forma xeral ideas, situacións ou instrucións determinadas nun grupo de traballo, a través de simulacións operativas e "rol-playing":</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaborar a mensaxe verbal correspondente de maneira concreta e precisa. -Especificar as posibles dificultades na súa transmisión. -Determinar a mellor forma de presentar a mensaxe. -Realizar escoita activa ante as interlocucións dos membros do grupo de traballo. -Presentar a mensaxe verbal elaborada 	<p>organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estrutura departamental. -O organigrama da empresa: a súa elaboración. <p>-Fluxos de comunicación: elaboración de diagramas de fluxos e información gráfica.</p> <p>-Canles de comunicación: tipos e características.</p> <p>-A Administración Pública: a súa estrutura organizativa e funcional.</p> <p>-Técnicas de traballo en grupo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relacións xerárquicas. -Relacións funcionais. <p>-Estruturación e aplicación práctica dos diferentes manuais de procedemento e imaxe corporativa.</p> <p>-Normativa vixente en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguridade, rexistro e confidencialidade da información e a comunicación. -Protección de datos, e servizos de información e comercio electrónico.

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>utilizando a linguaxe no verbal máis adecuado.</p>	
<p>C2: Aplicar as técnicas de comunicación oral, presencial ou telemática, transmitindo información dacordo cos usos e costumes socioprofesionais habituais de organizacións e interlocutores tipo.</p> <p>CE2.1 Identificar o protocolo de comunicación oral e xestual de uso habitual nunha organización para transmitir a información oral.</p> <p>CE2.2 Identificar os parámetros de calidade de servizo nos procedrmentos de comunicación: Escoita activa, empatía, amabilidade, linguaxe comprensible, xerar confianza, control do tempo, ou outros.</p> <p>CE2.3 Diferenciar as costumbres socioculturais e os usos sociais de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de outros países.</p> <p>CE2.4 Describir a forma e actitude adecuada na atención e asesoramento persoal ou telemática en función da canle de comunicación utilizada.</p> <p>CE2.5 Diferenciar e manexar equipos de telefonía –fixo, móbil, centralita, extensións, outros– aplicando normas básicas de uso –tempos de espera, información básica ao descolgar, traspaso de chamada, outras–, co fin de que a imaxe da organización sexa identificada correctamente.</p> <p>CE2.6 Nunha situación simulada de comunicación, ou exposición dun tema concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificarse e identificar ao interlocutor aplicando as debidas normas de - protocolo e parámetros de calidade de servizo. -Axustar de forma precisa o léxico e expresións utilizadas ao tipo de exposición ou conversación, e aos interlocutores das mesmas. -Expresar os contidos do tema de forma oral, con claridade e fluidez, diante dun grupo, presentando a información de forma organizada. 	<p>2. Comunicación interpersonal en organizacións e Administracións Públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -A comunicación oral: Normas de información e atención, internas e externas. -Técnicas de comunicación oral: <ul style="list-style-type: none"> -Habilidades sociais -Protocolo -A comunicación non verbal -A imaxe persoal nos procesos de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> -Actitudes -Usos -Costumes -Criterios de calidade no servizo de atención ao cliente ou interlocutor: <ul style="list-style-type: none"> -Empatía -Principios básicos da asertividade <p>4. Comunicación telefónica en organizacións e Administracións Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medios, equipos e usos da telefonía: tipos máis habituais nas comunicacións orales -Manexo de centralitas telefónicas -A comunicación nas redes — intranet e Internet. Modelos de comunicación telefónica: barreiras e dificultades na transmisión da información. -A comunicación comercial básica na comunicación telefónica. -A expresión verbal e non verbal na comunicación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> -Recepción -Identificación -Xustificación de ausencias -Peticións, solicitudes e inscricións. -Destrezas na recepción e realización de chamadas.

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Valorar se a información é transmitida con claridade, de forma estruturada, con precisión, con cortesía, con respecto e sensibilidade.</p> <p>CE2.7 Nunha conversación telefónica ou telemática simulada, convenientemente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificarse e identificar ao interlocutor observando as debidas normas de protocolo. -Adaptar a súa actitude e conversación á situación da que se parte. -Favorecer a comunicación co emprego das técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento da comunicación, aplicando os parámetros de calidade durante a comunicación e atención ao interlocutor. 	<p>-Normativa vixente en materia de seguridade, rexistro e confidencialidade de chamadas telefónicas.</p>
<p>C3: Aplicar o proceso de recepción, acollida e rexistro de visitas en situacións tipo desenvolvendo as habilidades de comunicación convenientes en cada unha das fases.</p> <p>CE3.1 Describir a situación da recepción dentro da estrutura dunha organización tipo, determinando a importancia da súa función.</p> <p>CE3.2 Identificar correctamente as fases no proceso de recepción de visitas: Acollida, identificación, rexistro, xestión e despedida.</p> <p>CE3.3 Establecer a adecuada disposición do espazo de acollida e os materiais auxiliares do mesmo, ante diferentes espazos de organizacións tipo.</p> <p>CE3.4 En supostos convenientemente caracterizados a través de situacións simuladas de recepción e atención a visitas ou público en xeral:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Relacionar os materiais auxiliares convenientes e a súa disposición no espazo de acollida. -Aplicar as técnicas de expresión corporal na acollida con corrección. -Identificar con precisión ao visitante, a información solicitada e o obxecto da visita. 	<p>3. Recepción de visitas en organizacións e Administracións Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización e mantemento do entorno físico do espazo de acollida: Aspecto e disposición de materiais auxiliares e equipos. -Control de entrada e saída de visitas, e os seus rexistros. -Funcións das relacións públicas na organización. -Proceso de comunicación na recepción: <ul style="list-style-type: none"> -Acollida -Identificación -Xestión -Despedida -Aplicación de técnicas de conducta e relacionales específicas aos visitantes: <ul style="list-style-type: none"> -Escoita activa -Aplicación de técnicas correctivas -Formulación e xestión de incidencias básicas -Normativa vixente en materia de

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Distinguir os erros cometidos e propoñer as accións correctivas necesarias</p>	<p>registro</p> <p>4. Comunicación telefónica en organizacións e Administracións Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medios, equipos e usos da telefonía: tipos máis habituais nas comunicacións orales. -Manexo de centralitas telefónicas. -A comunicación nas redes –intranet e Internet. -Modelos de comunicación telefónica: barreiras e dificultades na transmisión da información. -A comunicación comercial básica na comunicación telefónica. -A expresión verbal e non verbal na comunicación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> -Recepción. -Identificación. -Xustificación de ausencias. - Peticións, solicitudes e inscricións. -Destrezas na recepción e realización de chamadas. -Normativa vixente en materia de seguridade, rexistro e confidencialidade de chamadas telefónicas.
<p>C4: Aplicar técnicas de comunicación escrita na redacción e cumprimentación de información e documentación, oficial ou privada, mediante a utilización de medios ofimáticos e electrónicos.</p> <p>CE4.1 Identificar os soportes para elaborar e transmitir os documentos – tipo de papel, sobres, outros– e as canles de transmisión –correo electrónico, fax, mensaxes cortos ou similares.</p> <p>CE4.2 Describir os soportes de documentación e información máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade, e confidencialidade aos que a comunicación atenda.</p> <p>CE4.3 Distinguir impresos ou formularios de comunicacións –solicitudes,</p>	<p>4. Comunicación telefónica en organizacións e Administracións Públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Medios, equipos e usos da telefonía: tipos máis habituais nas comunicacións orais. -Manexo de centralitas telefónicas. -A comunicación nas redes –intranet e Internet. -Modelos de comunicación telefónica: barreiras e dificultades na transmisión da información. -A comunicación comercial básica na comunicación telefónica. -A expresión verbal e non verbal na comunicación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> -Recepción. -Identificación.

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>reclamacións, notas internas, instancias, oficios, recursos, outros– atendendo ao tipo de información que se desexa transmitir.</p> <p>CE4.4 Identificar as ferramentas de procura de información –sitios <i>Web</i>, navegadores, bases de datos– para elaborar a información e a documentación.</p> <p>CE4.5 A partir de supostos, convenientemente caracterizados, nos que se aporta información básica:</p> <p>-Redactar informes, cartas –oficiais, comerciais ou de outro tipo–, escritos profesionais e documentos tipo habituais en organizacións e institucións privadas e públicas, sen faltas de ortografía, léxico adecuado e presentados no formato correcto.</p> <p>CE4.6 Interpretar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.</p> <p>CE4.7 Ante unha simulación de diferentes tipos de comunicación escritas dirixidas a organizacións ou institucións, públicas e/ou privadas, e utilizando os medios ofimáticos e telemáticos:</p> <p>-Aplicar as técnicas de comunicación escrita en función do tipo de comunicación.</p> <p>-Redactar o documento cumprindo as normas ortográficas e sintácticas en linguas propias correctamente.</p> <p>-Adaptar ao destinatario a linguaxe utilizado nas comunicacións.</p> <p>-Obter de <i>Internet</i>, complimentar e imprimir impresos, formularios de certas comunicacións –solicitudes, reclamacións, escritos ás administracións públicas, outros.</p> <p>-Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición con axilidade e destreza na súa elaboración.</p>	<p>-Xustificación de ausencias.</p> <p>-Peticións, solicitudes e inscricións.</p> <p>-Destrezas na recepción e realización de chamadas.</p> <p>-Normativa vixente en materia de seguridade, rexistro e confidencialidade de chamadas telefónicas.</p> <p>5. Elaboración e transmisión de comunicacións escritas, privadas e oficiais.</p> <p>-Formatos tipo de impresos e documentos na empresa, institucións e Administracións Públicas: Tipoloxía e características dos documentos.</p> <p>-Normas de comunicación e expresión escrita na elaboración de documentos e informes, internos e externos:</p> <p>-Normas ortográficas, sintácticas e de léxico socioprofesionais.</p> <p>-Uso de abreviaturas comerciais e oficiais.</p> <p>-Técnicas de comunicación escrita:</p> <p>-Identificación de documentos.</p> <p>-Mensaxes por correo electrónico ou correo postal.</p> <p>-Cartas comerciais.</p> <p>-Soportes para a elaboración e transmisión de información según:</p> <p>-Canles de comunicación.</p> <p>-Obxectivos.</p> <p>-Elaboración de documentos de información, e comunicación, privados e oficiais:</p> <p>-Formatos.</p> <p>-Criterios de realización.</p> <p>-Verificación.</p> <p>-Control de erros.</p> <p>-Utilización de medios e equipos ofimáticos e telemáticos: con axilidade e destreza para a elaboración e transmisión da información e documentación.</p> <p>-Aplicación práctica dos manuais de comunicación corporativa nas comunicacións</p>

MF0975_2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>escritas.</p> <p>6. Rexistro e distribución da información e documentación convencional ou electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización da información e documentación: <ul style="list-style-type: none"> -Obxectivos. -Finalidade. -Técnicas a aplicar. -Correspondencia e paquetería: <ul style="list-style-type: none"> -Tipoloxía. -Tratamento. -Verificación de datos. -Subsanación de erros. -Accesos. -Consulta. -Conservación. -Recepción da información e paquetería: <ul style="list-style-type: none"> -Ferramentas: servizo de correos, mensaxería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ ou ferramentas similares. Revisión periódica destas comunicacións. -Distribución por canles adecuados. -Procedementos de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería: cotexo, xestión e compulsas. -Actuación básica nas Administracións Públicas: <ul style="list-style-type: none"> -Nocións básicas do Procedemento Administrativo Común. - Procedemento básico do Rexistro Público. -Coñecemento e difusión dos manuais de procedemento e imaxe. - Aplicación da normativa vixente de procedementos de seguridade, rexistro e confidencialidade da información e documentación convencional ou electrónica.

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C5: Aplicar as técnicas de rexistro público e privado, e distribución da información e documentación, facilitando o seu acceso, seguridade e confidencialidade.</p> <p>CE5.1 Describir a finalidade de organizar a información e os obxectivos que se perseguen.</p> <p>CE5.2 Explicar as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha organización ou na Administración Pública.</p> <p>CE5.3 Diferenciar os procedementos de rexistro, clasificación e distribución habituais nas organizacións.</p> <p>CE5.4 Describir os distintos tipos de correspondencia e paquetería, e p seu tratamento.</p> <p>CE5.5 Interpretar a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.</p> <p>CE5.6 Utilizar as aplicacións do correo electrónico permitindo que as mensaxes de correo se abran, impriman ou distribúan, garden ou eliminen.</p> <p>CE5.7 Utilizar os foros, <i>chats</i>, áreas de FAQ ou ferramentas similares para que a comunicación sexa rexistrada e consultada correctamente.</p> <p>CE5.8 Ante unha simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a rexistrar e distribuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar o procedemento de rexistro e distribución apropiados ao tipo de organización. -Determinar os tipos de correspondencia apropiados ao tipo de información e documentación. -Utilizar as aplicacións informáticas de correo electrónico, foros, - <i>chats</i>, áreas de FAQ con axilidade e destreza no seu rexistro e distribución. -Explicar a importancia da aplicación de medidas referentes ao control de datos 	<p>6. Rexistro e distribución da información e documentación convencional ou electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización da información e documentación: <ul style="list-style-type: none"> -Obxectivos. -Finalidade. -Técnicas a aplicar. -Correspondencia e paquetería: <ul style="list-style-type: none"> -Tipoloxía. -Tratamento. -Verificación de datos. -Subsanación de erros. -Accesos. -Consulta. -Conservación. -Recepción da información e paquetería: <ul style="list-style-type: none"> -Ferramentas: servizo de correos, mensaxería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ ou ferramentas similares. Revisión periódica destas comunicacións. -Distribución por canles adecuados. -Procedementos de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería: cotexo, xestión e compulsas. -Actuación básica nas Administracións Públicas: <ul style="list-style-type: none"> -Nocións básicas do Procedemento Administrativo Común. - Procedemento básico do Rexistro Público. -Coñecemento e difusión dos manuais de procedemento e imaxe. - Aplicación da normativa vixente de procedementos de seguridade, rexistro e confidencialidade da información e documentación convencional ou electrónica.

MF0975 2 TÉCNICAS DE RECEPCIÓN E COMUNICACIÓN	
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
e á súa conservación.	

MF0976 2 OPERACIÓN ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar as técnicas de comunicación comercial nas operacións de compravenda, a través das diferentes canles de comercialización, atendendo a criterios de calidade de servizo de atención ao cliente.</p> <p>CE1.1 Describir as funcións básicas nun departamento comercial e/ou facturación.</p> <p>CE1.2 Identificar os procedementos de comunicación comercial nas operacións de compravenda en organización tipo.</p> <p>CE1.3 Distinguir as canles de comunicación comerciais –páxinas <i>Web</i>, convencionales, outros–, explicando as súas características, vantaxes e inconvenientes de utilización.</p> <p>CE1.4 Identificar os parámetros de calidade de servizo nos procedementos de comunicación comercial co cliente.</p> <p>CE1.5 Identificar as fases dun proceso de venda e de atención ao cliente.</p> <p>CE1.6 Distinguir os tipos de motivacións habituais do cliente ante a compra de diferentes tipos de produtos e/ou servizos.</p> <p>CE1.7 Diferenciar correctamente as condicións de venda que corresponden a un cliente segundo a súa clasificación comercial, ou segmento de mercado.</p> <p>CE1.8 Nun suposto práctico, convenientemente caracterizado, de comunicación comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adaptar as técnicas de venda ao medio de comunicación proposto –teléfono, -<i>Internet</i>, telefonía móbil, correo postal ou electrónico. -Demostrar interese e preocupación por atender satisfactoriamente as necesidades do cliente. 	<p>1. Atención ao cliente nas operacións de compravenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> -O departamento comercial: <ul style="list-style-type: none"> -Funcións básicas. -Identificación de necesidades e gustos do cliente: clasificación do cliente. -Procedemento de comunicación comercial: <ul style="list-style-type: none"> -Elementos de comunicación institucional. -Fases do procedemento. -Soportes da comunicación. -Tratamento hacia o cliente: léxico correcto, formulación adecuada de preguntas/respostas e outras técnicas. -Identificación do perfil psicolóxico dos distintos clientes: <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de condicións de venda. -Transmisión de información comercial relevante según el tipo de cliente. -Motivación. -Relación con el cliente a través de distintas canles: <ul style="list-style-type: none"> -Características. -Ventajas e inconvenientes. -Internet como canle de comunicación. -Criterios de calidade na atención ao cliente: satisfacción do cliente. -Aplicación da confidencialidade na atención ao cliente. <p>2. Comunicación de información comercial nos procesos de compravenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> -O proceso de compravenda como comunicación:

MF0976_2 OPERACIÓN ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Expresar no trato co cliente suposto: Cortesía, respecto e discreción.</p> <p>-Determinar o soporte de comunicación –bases de datos internas, páxinas <i>Web</i>, outras– máis apropiado para obter a información requerida.</p> <p>-Transmitir a información con claridade, de maneira ordenada e precisa, de forma presencial, telefónica ou telemática.</p> <p>CE1.9 Na simulación dunha entrevista cun cliente, a través dunha determinada canle de comercialización e a partir dunha información convenientemente caracterizada:</p> <p>-Identificar a tipoloxía do cliente e as súas necesidades de compra, realizando as preguntas oportunas.</p> <p>-Realizar un guión – entrevista de venda telefónica e aplicalo á simulación.</p> <p>-Describir con claridade, de maneira ordenada e precisa, as características do produto, destacando as súas vantaxes e adecuación ás necesidades do cliente.</p> <p>-Coñecer e rebatir as obxeccións do cliente, minimizando as hostilidades do cliente.</p> <p>-Aplicar na venda telefónica distintos cerres segundo o tipo de cliente.</p>	<p>-Aspectos básicos: Identificación da comunicación na venda.</p> <p>-Técnicas e medios de comunicación da compra e a venda.</p> <p>-Argumentación comercial.</p> <p>-Tratamento de obxeccións.</p> <p>-Comunicación da información sobre os produtos:</p> <p>-A venda telefónica.</p> <p>-A venda por catálogo.</p> <p>-Televenta.</p> <p>-Internet e outras formas.</p> <p>3. Adaptación da comunicación comercial ao Telemarketing.</p> <p>-Aspectos básicos do Telemarketing:</p> <p>-Conceptos: Marketing, Telemarketing, teleoperador, sectores empresariais do mercado e outros.</p> <p>-A operativa xeral do teleoperador:</p> <p>-Conectar co cliente.</p> <p>-Motivación do teleoperador hacia a comunicación.</p> <p>-Afianzar actitudes positivas do teleoperador.</p> <p>-Técnicas de venda:</p> <p>-Principais técnicas de venda comercial.</p> <p>-Os guións: planificar a súa existencia.</p> <p>-A entrevista: necesidades dos clientes e o correcto uso dos produtos.</p> <p>Elementos para o éxito das distintas técnicas de venda.</p> <p>-Cerre da venda:</p> <p>-Obxeccións dos clientes: principais causas e actitudes.</p> <p>-Minimizar as hostilidades dos clientes.</p> <p>-Tipoloxía de cerres de venda</p>
C2: Efectuar os procesos de recollida,	4. Tramitación nos servizos de postventa.

MF0976_2 OPERACIÓN ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>canalización e/ou resolución de reclamacións, e seguimento de clientes nos servizos postventa.</p> <p>CE2.1 Distinguir as fases dun proceso postventa describindo sus características básicas.</p> <p>CE2.2 Identificar os produtos e/ou servizos que precisan necesariamente dun seguimento e servizo postventa.</p> <p>CE2.3 Valorar a importancia do servizo postventa na xestión comercial de diferentes tipos de produtos e/ou servizos a través de supostos prácticos ou casos reais, describindo as consecuencias da inexistencia ou mala utilización de dito servizo.</p> <p>CE2.4 Describir os métodos utilizados habitualmente no control de calidade do servizo postventa.</p> <p>CE2.5 Describir e explicar as técnicas e instrumentos básicos de fidelización de clientes.</p> <p>CE2.6 A partir dun suposto de fidelización de clientes, cunhas características establecidas:</p> <p>-Elaborar os documentos adecuados a cada acción de fidelización de forma clara e concisa, en función da súa finalidade e da canle que se empregue – correo electrónico, correo postal, teléfono, mensaxes móbiles.</p> <p>CE2.7 Describir o proceso que debe seguir nunha reclamación.</p> <p>CE2.8 Identificar a documentación utilizada para recoller unha reclamación describindo a información que debe conter.</p> <p>CE2.9 Nunha situación simulada de atención e xestión dunha reclamación, convenientemente caracterizada:</p> <p>-Recoller e escoitar atentamente a queixa ou reclamación do cliente suposto.</p> <p>-Definir con precisión a natureza e o contexto da queixa ou reclamación.</p> <p>-Delimitar con rigor a capacidade</p>	<p>-Seguimento comercial: concepto.</p> <p>-Fidelización da clientela:</p> <p>-Instrumentos de fidelización: bonificacións, tarxetas de puntos ou de club, cupóns desconto e outros.</p> <p>-Finalidade.</p> <p>-Identificación de queixas e reclamacións.</p> <p>-Concepto.</p> <p>-Características.</p> <p>-Tipoloxía: presenciais e non presenciais.</p> <p>-Procedemento de reclamacións e queixas:</p> <p>-Recepción.</p> <p>-Formulación documental.</p> <p>-Resolución de dúbidas.</p> <p>-Valoración dos parámetros de calidade do servizo e a súa importancia ou consecuencias da súa non existencia.</p> <p>-Aplicación da confidencialidade á atención prestada nos servizos de postventa.</p>

MF0976_2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0349 Atención ao cliente no proceso comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>persoal para a súa resolución.</p> <p>-Formalizar por escrito a reclamación, indicando a información necesaria que debe conter.</p>	

MF0976_2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0350 Xestión Administrativa do Proceso Comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Confeccionar os documentos básicos das operacións de compravenda, utilizando os medios informáticos ou telemáticos, realizando os cálculos necesarios e aplicando a lexislación mercantil e fiscal vixente.</p> <p>CE1.1 Distinguir os documentos básicos das operacións de compravenda, precisando as funcións e requisitos formais que deben reunir.</p> <p>CE1.2 Detectar, xestionar e comunicar ás persoas ou departamentos correspondentes as incidencias que se produzan durante o proceso administrativo de compravenda: documentación incompleta ou non recibida, erros formais e outras, co fin de cumprir cunha xestión integral de calidade.</p> <p>CE1.3 Precisar as características básicas das normas mercantiles e fiscais aplicables nas operacións de compra e venda.</p> <p>CE1.4 Precisar os conceptos de interese comercial, desconto comercial, marxe comercial, prezo de coste do produto, precio de compra, precio de venda, porcentaxe de IVA, corretaxes, comisións.</p> <p>CE1.5 A partir dun suposto convenientemente caracterizado:</p> <p>-Identificar os distintos métodos para</p>	<p>1. Tramitación administrativa do procedemento de operacións de compravenda convencional.</p> <p>-Selección de provedores: Criterios de selección.</p> <p>-Xestión administrativa do seguemento de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedementos e fases postvenda. -Instrumentos, produtos ou servizos que o requiren. -Trámites. -Valoración. <p>-Identificación de documentos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presuposto. -Proposta de pedido. -Pedido. -Albarán. -Notas de entrega. -Facturas. -Carta-porte e outros. <p>-Confección e cumplimentación de documentación administrativa en operacións de compravenda.</p> <p>-Identificación e cálculo comercial nas operacións de compra e venda:</p> <ul style="list-style-type: none"> -IVA.

MF0976 2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0350 Xestión Administrativa do Proceso Comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>calcular o prezo final de venda.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calcular o prezo final de venda dacordo cos marxes proporcionados. -Valorar a incidencia no prezo final de distintas promocións. <p>CE1.6 Nun suposto práctico de compra ou venda convenientemente caracterizado, no que deben utilizarse as aplicacións informáticas específicas ou xenéricas adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaborar os albaráns incorporando cada un dos parámetros necesarios – cantidades, conceptos, importes, outros. -Calcular correctamente o importe total do prezo unitario de compra ou venda. -Calcular correctamente o importe total da compra ou venda de diferentes produtos. -Elaborar as facturas, tendo en conta os descontos, o tipo de IVA e o sistema de pago ou cobro establecido. <p>CE1.7 Nun suposto práctico de recepción de documentación administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar os distintos documentos administrativos recibidos. -Comprobar a existencia ou non de incidencias na documentación. -Valorar as incidencias detectadas e proceder en consecuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> -Prezo de coste e de venda. -Portes. -Embalaxes e envases. -Corretaxes. -Desconto comercial e outros. <p>-Cotexo dos datos dos documentos formalizados con: os precedentes, os datos proporcionados por clientes-proveedores.</p> <p>-Tramitación e xestión das incidencias detectadas no procedemento administrativo de compra-venda:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reclamación e/ou provisión da documentación non recibida ou remitida a provedores ou clientes. -Transmisión de incidencias a departamentos correspondientes. -Resolución de incidencias en función das competencias. -Aplicación da normativa vixente en materia de actualización, seguridade e confidencialidade. <p>2. Aplicación da normativa mercantil e fiscal vixente nas operacións de compravenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lexislación mercantil básica: <ul style="list-style-type: none"> Conceptos básicos. O Código de Comercio: aspectos básicos. -Lexislación fiscal básica: -Lexislación sobre IVA: <ul style="list-style-type: none"> -Concepto. -Rexímenes de IVA: xeral, recargo de equivalencia, operacións básicas intracomunitarias. -Tipos impositivos. -Cumplimentación dos modelos de liquidación de IVA. -Conceptos básicos de Lexislación mercantil e fiscal da Unión Europea: Directivas Comunitarias e operacións intracomunitarias.
C2: Aplicar métodos de control de	1. Tramitación administrativa do

MF0976 2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0350 Xestión Administrativa do Proceso Comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>existencias, tendo en conta os principais sistemas de xestión de almacén e as tipoloxías de produtos e/ou servizos, en distintas actividades empresariais.</p> <p>CE2.1 Distinguir os diferentes tipos de existencias habituais en empresas de produción, comerciais e/ou de servizos.</p> <p>CE2.2 Diferenciar os tipos de embalaxes e envases que se utilizan en función das materias primas e os produtos.</p> <p>CE2.3 Describir os procedementos administrativos relativos á recepción, almacenamento, distribución interna e expedición de existencias.</p> <p>CE2.4 Explicar as características dos diferentes métodos de control de existencias.</p> <p>CE2.5 A partir de supostos convenientemente caracterizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicar o método de control de existencias indicado. -Calcular o importe del saldo de existencias tendo en conta o coste do produto, o IVA, as marxes comerciais e outros gastos. -Interpretar os inventarios periódicos facéndooos corresponder co nivel de existencias dado. 	<p>procedemento de operacións de compravenda convencional.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Selección de provedores: Criterios de selección. -Xestión administrativa do seguemento de clientes: <ul style="list-style-type: none"> -Procedementos e fases postvenda. -Instrumentos, produtos ou servizos que o requiren. -Trámites. -Valoración. -Identificación de documentos básicos: <ul style="list-style-type: none"> -Presuposto. -Proposta de pedido. -Pedido. -Albarán. -Notas de entrega. -Facturas. -Carta-porte e outros. -Confección e cumplimentación de documentación administrativa en operacións de compravenda. -Identificación e cálculo comercial nas operacións de compra e venda: <ul style="list-style-type: none"> -IVA. -Prezo de coste e de venda. -Portes. -Embalaxes e envases. -Corretaxes. -Desconto comercial e outros. -Cotexo dos datos dos documentos formalizados con: os precedentes, os datos proporcionados por clientes-provedores. -Tramitación e xestión das incidencias detectadas no procedemento administrativo de compra-venda: <ul style="list-style-type: none"> -Reclamación e/ou provisión da documentación non recibida ou remitida a provedores ou clientes.

MF0976_2 OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDADE FORMATIVA	UF0350 Xestión Administrativa do Proceso Comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>-Transmisión de incidencias a departamentos correspondientes.</p> <p>-Resolución de incidencias en función das competencias.</p> <p>-Aplicación da normativa vixente en materia de actualización, seguridade e confidencialidade.</p> <p>3. Xestión de stocks e inventarios.</p> <p>-Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaxe, envasado e etiquetado</p> <p>-Almacenamento: sistemas de almacenaxe, ubicación de existencias, análise da rotación.</p> <p>-Procedemento administrativo da xestión de almacén:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recepción e entrega de documentación e mercadoría: anomalías, deterioros, devolucións. -Rexistro de entradas e saídas. -Elaboración e interpretación de inventarios. -Control e organización do almacenamento de produtos: cotexo de produtos inventariados e rexistrados, desviacións, perdas e obsolescencia dos produtos almacenados -Distribución de mercadoría e documentación correspondente. <p>-Sistemas de xestión de existencias convencionais: características e aplicación práctica.</p> <p>-Control de calidade na xestión de almacén:</p> <p>-Os distintos sistemas de control de calidade: aspectos básicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manuais de procedemento da organización. -Normativa vixente en materia de control e seguridade da mercadoría e a súa documentación.

UNIDAD FORMATIVA	UF0351 Aplicacións Informáticas de Xestión Comercial
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Utilizar aplicacións informáticas de xestión comercial, almacén e/ou facturación, rexistrando a información e obtendo a documentación requirida nas operacións de compra e venda.</p> <p>CE1.1 Identificar as funcións e os procedementos fundamentais das aplicacións, consultando, no seu caso, os sistemas de axuda.</p> <p>CE1.2 Valorar e xustificar a necesidade de aplicar os sistemas de protección e salvagarda da información describindo as posibles consecuencias da falta de aplicación.</p> <p>CE1.3 Nun suposto práctico no que se propoñen operacións de compra-venda convenientemente caracterizadas, e utilizando aplicacións informáticas de xestión comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir os arquivos de parámetros –tipo de IVA, descontos, bonificacións, outros -Rexistrar as altas, baixas e modificacións nos arquivos de clientes, provedores e produtos propostos. -Rexistrar as compras realizadas, actualizando o arquivo de provedores e dixitalización da documentación, no seu caso. -Rexistrar a facturación das vendas, actualizando o arquivo de clientes, no seu caso. -Obter correctamente nos formatos definidos os documentos mercantiles. <p>CE1.4 Identificar adecuadamente as informacións significativas dos informes de vendas, relacionando o seu contido.</p> <p>CE1.5 A partir dun suposto práctico, convenientemente caracterizado, e mediante a utilización dun programa informático de xestión comercial ou CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar a información proporcionada segundo corresponda a clientes, produtos, distribuidores, axentes de venda, promocións ou outros partícipes ou elementos da venda. -Utilizar as funcións, procedementos e 	<p>1.Utilización de aplicacións de xestión en relación con clientes-provedores (CRM):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actualización de ficheiros de información de: <ul style="list-style-type: none"> -Clientes. -Provedores. -Produtos e servizos. -Axentes de venda e distribución. -Empresas da competencia. -Parámetros comerciais: descontos, tipos impositivos e outros. -Tramitación administrativa da información de clientes-provedores: <ul style="list-style-type: none"> -Recepción da información-documentación. -Organización. -Dixitalización da documentación para o seu rexistro. -Rexistro. -Transmisión. -Búsquedas. <p>2. Utilización de aplicacións de xestión de almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Xerar os arquivos de información de: <ul style="list-style-type: none"> -Existencias. -Materias primas. -Envases -Embalaxes e outros. -Sistemas de xestión informática de almacenes. <p>3. Utilización de aplicacións informáticas de xestión da facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Xeneración de: <ul style="list-style-type: none"> -Presupostos. -Pedidos. -Albaráns. -Facturas e outros.

MF0976_2 OPERACIÓN ADMINISTRATIVAS COMERCIAIS	
UNIDAD FORMATIVA	UF0351 Aplicacións Informáticas de Xestión Comercial
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>utilidades elementais con precisión, almacenando ou actualizando os datos proporcionados de clientes ou vendedores.</p> <p>-Obter formularios sinxelos, dados uns parámetros relacionados con información de clientes.</p> <p>-Obter os informes de venda nos formatos, prazos, e parámetros requeridos.</p> <p>-Realizar copias de seguridade da información introducida na aplicación informática.</p> <p>CE1.6 Nun suposto práctico no que se propoñen operacións de xestión de existencias e almacén convenientemente caracterizadas, e utilizando as aplicacións informáticas de xestión comercial e/ou almacén:</p> <p>-Definir os arquivos de parámetro – criterios de valoración, stock óptimo, stock mínimo, outros.</p> <p>-Rexistrar os movementos de existencias.</p> <p>-Obter con precisión o inventario de existencias.</p> <p>-Aplicar as opcións de seguridade e confidencialidade dos datos rexistrados na aplicación informática.</p>	<p>-Realización de enlaces con outras aplicacións informáticas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contabilidade. -Xestión de datos ou outras. <p>4. Utilización de ferramentas de aplicacións de xestión da postventa para:</p> <p>-Xestionar a información obtida na postventa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización. -Rexistro. -Arquivo. <p>-Realizar accións de fidelización.</p> <p>-Xestión de queixas e reclamacións:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rexistro. -Arquivo <p>-Obtención mediante aplicacións de xestión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes relacionados. -Formularios. -Estatística. -Cadros de datos. <p>-Aplicación de sistemas de salvagarda e protección da información:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Consecuencias da súa non aplicación. -Copias de seguridade.

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS	
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Dispoñer dos diferentes elementos materiais e espazos de traballo aplicando criterios de optimización de recursos, as normas de calidade, seguridade e saúde en procesos de gravación de datos en terminales informáticos.</p>	<p>1. Organización e mantemento do posto de traballo e os terminales informáticos no proceso de gravación de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificar no proceso de gravación de datos: -Os espazos de traballo.

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>CE1.1 Identificar distintos factores de optimización de recursos –planificación do tempo, organización, limpeza, ou outros.</p> <p>CE1.2 Identificar os recursos e procedementos de adaptación dos diferentes materiais e elementos ambientais que mitigan a fatiga ou outros riscos en materia de seguridade e saúde.</p> <p>CE1.3 Identificar os criterios necesarios para a organización dos recursos.</p> <p>CE1.4 Precisar os elementos, ferramentas e espazos necesarios para a gravación de datos en terminales informáticos.</p> <p>CE1.5 Describir as posicións correctas que debe de manter o profesional na gravación de datos, cumprindo coa normativa de seguridade e saúde e hixiene postural.</p> <p>CE1.6 Explicar cal é a posición ergonómica idónea na gravación de datos.</p> <p>CE1.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados da actividade de gravación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programar as actividades necesarias para o desenvolvemento da gravación de datos, axustando os tempos necesarios para o cumprimento de obxectivos marcados previamente. -Precisar a orde na que se dispoñen os diversos documentos a gravar e verificalos. -Identificar as modificacións necesarias en materia de ergonomía ambiental para mitigar os riscos na gravación de datos. -Explicar as consecuencias positivas e negativas de adoptar unha posición correcta na gravación de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> -As ferramentas a usar no proceso. -As actividades a realizar. -Os obxectivos a cumprir. <p>-Organización do tempo de actividade, o área de traballo e documentos a gravar: técnicas de optimización, recursos e criterios de organización.</p> <p>-Programación da actividade de gravación de datos.</p> <p>-Mantenemento e reposición de terminales informáticos e recursos ou materiais.</p> <p>-Postura corporal ante o terminal informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prevención de vicios posturales e tensións. -Posición dos brazos, muñecas e mans. <p>-Mitigación dos riscos laborales derivados da gravación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adaptación ergonómica das ferramentas e espazos de traballo. -Normativa vixente en materia de seguridade, saúde e hixiene postural.
<p>C2: Identificar os criterios de actuación profesional propia na actividade de gravación de datos, que permitan a integración e cooperación en grupos contribuíndo a crear un clima de traballo</p>	<p>2. A actuación persoal e profesional no entorno de traballo da actividade de gravación de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organización do traballo na actividade de

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>productivo, dacordo cunha ética persoal e profesional definida.</p> <p>CE2.1 Describir as principais funcións a desempeñar en grupos de traballo de gravación de datos tipo, especificando as relacións funcionais e xerárquicas que conlevan.</p> <p>CE2.2 Definir o traballo en equipo nun grupo de gravación de datos tipo identificando as posibles estratexias ou formas de traballo.</p> <p>CE2.3 Xustificar os valores ético-personales que determinan a profesionalidade, así coma a súa importancia na integración e participación activa nun equipo de traballo de gravación de datos.</p> <p>CE2.4 Definir os criterios de calidade na actividade de gravación de datos identificando os indicadores que afectan á propia actuación profesional.</p> <p>CE2.5 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, nos que se propoñen roles determinados dun grupo de traballo de gravación de datos tipo, instrucións concretas e diferentes pautas de traballo dadas por un suposto coordinador:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Especificar o obxectivo e contido fundamental das instrucións de traballo. -Identificar as actividades de gravación e os roles a desempeñar por cada membro do grupo de traballo. -Describir as pautas de actuación personal fundamentais para a integración no grupo de traballo, en canto á actitude persoal hacia o traballo e hacia o resto dos membros. -Identificar as pautas de coordinación definidas e as persoas con quen é necesario coordinarse na realización das tarefas de gravación asignadas. -Precisar el grado de autonomía de cada miembro del grupo en la realización das actividades de gravación. -Describir os criterios de calidade que guiarán a propia actuación profesional. 	<p>gravación de datos en terminales informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Funcións e instrucións, obxectivos, formas. -Pautas de actuación, actitude e autonomía persoal e no grupo. <p>-Aplicación do concepto de traballo no equipo dentro da actividade de gravación de datos en terminales informáticos: o espírito de equipo e a sinerxia.</p> <p>-Identificación de parámetros de actuación profesional na actividade de gravación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Indicadores de calidade da organización. -Integración de hábitos profesionais. -Procedementos de traballo sometidos a normas de seguridade e saúde laboral. -Coordinación. -A orientación a resultados. -Necesidade de melloras e outros. <p>-Caracterización da profesionalidade: ética persoal e profesional no entorno de traballo.</p>

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Identificar os valores éticos personales e profesionais, así coma os posibles erros e necesidades de mellora na actuación profesional propia, evidenciados na simulación.</p>	
<p>C3: Aplicar técnicas mecanográficas nun teclado extendido, con precisión, velocidade e calidade de escritura ao tacto a través de aplicacións informáticas específicas.</p> <p>CE3.1 Identificar a composición e estrutura dun teclado extendido.</p> <p>CE3.2 Precisar correctamente as funcións de posta en marcha do terminal informático.</p> <p>CE3.3 Explicar a técnica mecanográfica, establecendo as diferenzas entre as distintas formas de configuración do teclado.</p> <p>CE3.4 Definir de forma precisa o funcionamento das teclas auxiliares: Maiúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos e admirativos, tabuladores ou outras.</p> <p>CE3.5 Transcribir textos complexos propostos –fórmulas, xergas, idiomas, galimatías, ou outros–, notas tomadas ao dictado, volcado de voz, gravacións ou outros soportes, con rapidez, precisión e un perfecto manexo do teclado extendido.</p> <p>CE3.6 Identificar os compoñentes e funcións dos medios de reprodución necesarios para a gravación de dictados.</p> <p>CE3.7 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia ou dictado de diversos textos complexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar con precisión a liña dominante, as liñas inferiores e as liñas superiores. -Utilizar con precisión os caracteres de función do teclado. -Utilizar con rapidez e precisión as teclas auxiliares. -Gravar dictados con precisión para axilizar a consecución de velocidade. -Desenvolver unha destreza suficiente para alcadar entre trescentas e trescentas vinticinco pulsacións por minuto cun nivel de erro máximo do cinco por cento sobre datos en linguas propias ou estranxeiras. -Xustificar a importancia da postura 	<p>3. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Funcionamiento do teclado extendido de un terminal informático: <ul style="list-style-type: none"> -Posta en marcha e configuración. -Composición e estrutura do teclado extendido. -Teclas auxiliares, de funcións e de movemento do cursor. -Combinación de teclas na edición de textos. -Técnica mecanográfica: <ul style="list-style-type: none"> -Simultaneidade escritura-lectura. -Colocación dos dedos, mans e pulsos. -Filas superior, inferior e dominante. -Posición corporal ante o terminal. -Desenvolvemento de destrezas nun teclado extendido de velocidade e precisión. -Trascripción de textos complexos, táboas de datos, volcados de voz, gravacións e outros. -Aplicación de normas de hixiene postural e ergonómica ante o teclado dun terminal informático.

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>corporal ante o teclado –posición dos brazos, muñecas e mans–, para adquirir velocidade e previr riscos contra a saúde.</p>	
<p>C4: Grabar datos de táboas aplicando técnicas mecanográficas nun teclado numérico, con precisión, velocidade e calidade de escritura ao tacto a través de aplicacións informáticas específicas.</p> <p>CE4.1 Identificar a composición e estrutura dun teclado numérico.</p> <p>CE4.2 Precisar correctamente as funcións de posta en marcha do terminal informático.</p> <p>CE4.3 Explicar a técnica mecanográfica e as diferencias de configuración do teclado numérico.</p> <p>CE4.4 Transcribir táboas de datos numéricos con rapidez, precisión e un perfecto manexo do teclado numérico.</p> <p>CE4.5 Describir adecuadamente a colocación ante o teclado: Posición do corpo, brazos, pulsos e mans.</p> <p>CE4.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, de copia de diversas táboas complexas de datos numéricos en diferentes aplicacións informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar con precisión a liña dominante, as liñas inferiores e as liñas superiores. -Utilización das teclas auxiliares. -Desenvolver unha destreza suficiente para non superar un nivel de erro do cinco por cento. 	<p>4. Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Funcionamiento do teclado numérico dun terminal informático: <ul style="list-style-type: none"> -Posta en marcha e configuración. -Composición e estrutura. -Teclas de funcións e de movemento do cursor. -Combinación de teclas na edición de datos numéricos. -Técnica mecanográfica: <ul style="list-style-type: none"> -Simultaneidade escritura-lectura. -Colocación dos dedos, mans e pulsos. -Posición corporal ante o terminal. -Desenvolvemento de destrezas nun teclado numérico de velocidade e precisión. -Trascripción de táboas complexas de datos e datos numéricos en xeral.
<p>C5: Modificar os erros localizados na gravación de datos resaltándoos e cambiándoos mediante a utilización de cotexo de documentos, regras ortográficas, mecanográficas e dacordo coas normas estandarizadas de calidade.</p> <p>CE5.1 Describir tódalas actividades necesarias para a verificación de datos e explicar a secuencia lóxica das operacións.</p> <p>CE5.2 Explicar os elementos e recursos básicos da localización e modificación de erros mecanográficos.</p> <p>CE5.3 Identificar as ferramentas disponibles para a corrección de erros mecanográficos durante o</p>	<p>5. Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proceso de corrección de erros: <ul style="list-style-type: none"> -Verificación de datos. -Localización de erros e a súa corrección con ferramentas adecuadas. -Aplicación no proceso de corrección de: <ul style="list-style-type: none"> -Reglas gramaticais, ortográficas e mecanográficas. -Técnicas e normas gramaticais, e construción de oracións. -Signos de puntuación. División de

MF0973_1 GRAVACIÓN DE DATOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>desenvolvemento da gravación. CE5.4 Identificar os signos estandarizados de corrección de erros mecanográficos. CE5.5 Explicar as regras de uso ortográfico, así coma, a división de palabras ao final do renglón. CE5.6 Identificar os medios, procedementos e criterios máis adecuados no rexistro da documentación a gravar. CE5.7 En casos prácticos de simulación suficientemente caracterizados, relacionados co cotexo e a verificación dos documentos orixinados da gravación de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comprobar que a reprodución do documento coincide co orixinal escrito ou volcado de voz. -Localizar erros ortográficos ou mecanográficos, mediante a técnica de cotexo de documentos, a través das ferramentas de tratamento de textos. -Precisar os erros de gravación, mediante o uso de signos de corrección de erros mecanográficos ou ortográficos, no propio documento ou reprodución do mesmo. -Modificar con inmediatez e eficiencia os erros detectados. -Rexistrar o documento, unha vez correxido, a través dos medios informáticos ou documentales dispoñibles. -Explicar os conceptos e describir as normas de calidade aplicables aos traballos de gravación de datos en terminales informáticos. -Explicar as consecuencias do control da documentación nas funcións propias de gravación de datos, e a súa repercusión no logro dos obxectivos propios e da organización. -Explicar as consecuencias da confidencialidade dos datos a gravar e as súas posibles repercusións personais e para a imaxe das organizacións. 	<p>palabras.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coñecemento do tipo de siglas e abreviaturas. Utilización de maiúsculas. -Registro da documentación a gravar en medios adecuados. -Motivación á calidade: formas de asegurar e organizar a mellora da calidade. -Aseguramento da confidencialidade da información e consecución de obxectivos.

MF0978_2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
---------------------------------------	---------------------

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Identificar os compoñentes do equipamento do sistema de arquivos – equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos e contedores de arquivo.</p> <p>CE1.1 Identificar os elementos básicos – hardware y software– dun sistema en rede explicando as súas características, funcións e asistentes de instalación.</p> <p>CE1.2 Describir os procedementos xerais de operación nun sistema en rede.</p> <p>CE1.3 En supostos prácticos, debidamente caracterizados, executar directamente sobre o sistema funcións básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización do espazo de almacenamento, utilización de periféricos, comunicación con outros usuarios, conexión con outros sistemas ou redes.</p> <p>CE1.4 En supostos prácticos, debidamente caracterizados, realizar as probas de funcionamento dos equipos informáticos, e comprobar as conexións dos portos de comunicación.</p> <p>CE1.5 Nun caso práctico sobre un sistema en rede completo do que se dispón da documentación básica, ou manuais ou arquivos de axuda correspondentes ao sistema operativo da rede e o software xa instalado:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar mediante un exame do sistema os equipos, as súas funcións, o sistema operativo das estacións de traballo e o sistema operativo de rede. -Identificar os elementos e contedores de documentos de arquivo de xestión ou oficina. -Utilizar adecuadamente as funcións básicas do sistema operativo das estacións de traballo. -Explicar o esquema de seguridade e confidencialidade da información que proporciona o sistema operativo de rede, identificando o programa de cortafogos e o antivirus. -Explicar o funcionamento dos comandos básicos da operación en rede e a súa función. -Utilizar os comandos básicos da operación en rede e a súa función. -Explicar as variables básicas de entorno de operación en rede, identificando tanto os ficheiros de 	<p>1. Xestión de arquivos, públicos e privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de técnicas de arquivo documental: <ul style="list-style-type: none"> -Sistemas de clasificación e ordenación. -Finalidade e obxectivos. -Índices de arquivo: actualización. -Aplicación de manuais de axuda. -Melloras ante detección de problemas de organización. -Procedemento de rexistro e posterior arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de arquivo e contedores. -Reproducción e cotexo da información de arquivo documental a dixital. -Procedementos de acceso, procura, consulta, recuperación, actualización, conservación e custodia da información arquivada. -Funcións e características dos sistemas operativos e de arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Configuración de obxectos en sistemas operativos. Forma de operar. -Creación/nomeamento, copia e eliminación de arquivos, carpetas, subcarpetas e outras. -Técnicas de protección de accesos públicos e privados, en arquivos convencionais e informáticos: <ul style="list-style-type: none"> -Niveis de protección: determinación. -Disposición de contraseñas e atributos de acceso. - Autorizacións de acceso ou consulta, detección de erros no procedemento. -Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información: <ul style="list-style-type: none"> -Normativa vixente de protección de datos y conservación de documentación. -Copias de seguridade. <p>2. Optimización básica dun sistema de arquivo electrónico.</p>

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>configuración máis importantes como a súa función e contido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Equipos informáticos: posta en marcha, mantemento operativo e revisión periódica que eviten anomalías de funcionamento. -Elementos de hardware: Unidade Central de Proceso e Almacenamento, equipos periféricos, compoñentes físicos de redes locais, supervisión de conexións. -Elementos de software: instalación e desinstalación, programas, aplicacións actualizadas e asistentes. -Equipos de reprodución. -Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, e en rede: <ul style="list-style-type: none"> -Funcións e comandos básicos. -Ferramentas básicas do sistema operativo. -Sistemas operativos en redes locais: configuración básica dun sistema de rede, actualización e accións para compartir recursos. -Aplicación de medidas de seguridade e confidencialidade do sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, outros). -Medidas conservación e integridade da información contida nos arquivos. E salvagarda dos dereitos de autor. -Normas vixentes en materia de protección de datos e confidencialidade electrónica.
<p>C2: Utilizar as prestacións dos sistemas operativos e de arquivo de uso habitual no ámbito organizacional, creando e mantendo unha estrutura organizada e útil aos obxectivos de arquivo plantexados conseguíndose a súa optimización.</p> <p>CE2.1 Identificar as distintas prestacións dos sistemas operativos instalados, explicando as súas características e funcións básicas.</p> <p>CE2.2 Distinguir entre as distintas ferramentas de optimización do sistema explicando as súas funcións.</p> <p>CE2.3 Diferenciar e utilizar os soportes de rexistro e arquivo informático –disco fixo, disquetes, CD-R, <i>pendriver</i> ou</p>	<p>1. Xestión de arquivos, públicos e privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de técnicas de arquivo documental: <ul style="list-style-type: none"> -Sistemas de clasificación e ordenación. -Finalidade e obxectivos. -Índices de arquivo: actualización. -Aplicación de manuais de axuda. -Melloras ante detección de problemas de organización. -Procedemento de rexistro e posterior arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de arquivo e contedores.

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>outros-, en función das súas características e do volume de información a tratar e a distribución da mesma.</p> <p>CE2.4 A partir de supostos, convintemente caracterizados, de organización de información e documentos dados, e uns parámetros de configuración do sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar as funcións do sistema operativo precisas para a configuración das vistas dos distintos obxectos do sistema, e da forma de operar co mesmo. -Crear os distintos arquivos ou carpetas dacordo coas indicacións recibidas. -Realizar as copias ou movementos de carpetas ou arquivos a través das funcións precisas que permitan minimizar o tempo de execución. -Nomear ou renomear os arquivos ou carpetas segundo as indicacións. -Crear os accesos directos necesarios a aquelas carpetas ou arquivos que serán de uso habitual segundo as indicacións recibidas. -Realizar as copias de seguridade das estruturas creadas. <p>CE2.5 Nun suposto práctico, convintemente caracterizado, executar as ferramentas do sistema indicadas e explicar os resultados acadados coas mesmas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Reprodución e cotexo da información de arquivo documental a dixital. -Procedementos de acceso, procura, consulta, recuperación, actualización, conservación e custodia da información arquivada. -Funcións e características dos sistemas operativos e de arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Configuración de obxectos en sistemas operativos. Forma de operar. -Creación/nomeamento, copia e eliminación de arquivos, carpetas, subcarpetas e outras. -Técnicas de protección de accesos públicos e privados, en arquivos convencionais e informáticos: <ul style="list-style-type: none"> -Niveis de protección: determinación. -Disposición de contraseñas e atributos de acceso. - Autorizacións de acceso ou consulta, detección de erros no procedemento. -Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información: <ul style="list-style-type: none"> -Normativa vixente de protección de datos y conservación de documentación. -Copias de seguridade. <p>2. Optimización básica dun sistema de arquivo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Equipos informáticos: posta en marcha, mantemento operativo e revisión periódica que eviten anomalías de funcionamento. <ul style="list-style-type: none"> -Elementos de hardware: Unidade Central de Proceso e Almacenamento, equipos periféricos, compoñentes físicos de redes locais, supervisión de conexións. -Elementos de software: instalación e desinstalación, programas, aplicacións actualizadas e asistentes. -Equipos de reprodución. -Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, e en rede: <ul style="list-style-type: none"> -Funcións e comandos básicos. -Ferramentas básicas do sistema

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistemas operativos en redes locais: configuración básica dun sistema de rede, actualización e accións para compartir recursos. -Aplicación de medidas de seguridade e confidencialidade do sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewire, antispam, outros). -Medidas conservación e integridade da información contida nos arquivos. E salvagarda dos dereitos de autor. -Normas vixentes en materia de protección de datos e confidencialidade electrónica.
<p>C3: Aplicar as técnicas de rexistro e arquivo da información, pública e/ou privada, que faciliten o acceso, a seguridade e a confidencialidade da documentación en soporte papel.</p> <p>CE3.1 Describir a finalidade de organizar a información e os obxectivos que se perseguen.</p> <p>CE3.2 Identificar os soportes de arquivo e rexistro máis utilizados en función das características da información a almacenar.</p> <p>CE3.3 Explicar as técnicas de organización de información que se poden aplicar nunha institución pública ou privada.</p> <p>CE3.4 Diferenciar os sistemas de ordenación, clasificación e rexistro documental habituais nas organizacións.</p> <p>CE3.5 Ante unha simulación de documentos tipo convintemente caracterizados, e información a rexistrar e archivar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar o sistema de clasificación, rexistro e arquivo apropiados ao tipo de documentos. -Determinar os soportes de arquivo e rexistro máis apropiados. -Determinar procedementos de consulta e conservación da información e documentación. 	<p>1. Xestión de arquivos, públicos e privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de técnicas de arquivo documental: <ul style="list-style-type: none"> -Sistemas de clasificación e ordenación. -Finalidade e obxectivos. -Índices de arquivo: actualización. -Aplicación de manuais de axuda. -Melloras ante detección de problemas de organización. -Procedemento de rexistro e posterior arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de arquivo e contedores. -Reprodución e cotexo da información de arquivo documental a dixital. -Procedementos de acceso, procura, consulta, recuperación, actualización, conservación e custodia da información arquivada. -Funcións e características dos sistemas operativos e de arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Configuración de obxectos en sistemas operativos. Forma de operar. -Creación/nomeamento, copia e eliminación de arquivos, carpetas, subcarpetas e outras. -Técnicas de protección de accesos públicos e privados, en arquivos convencionais e

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Niveis de protección: determinación. -Disposición de contraseñas e atributos de acceso. - Autorizacións de acceso ou consulta, detección de erros no procedemento. -Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información: <ul style="list-style-type: none"> -Normativa vixente de protección de datos y conservación de documentación. -Copias de seguridade.
<p>C4: Executar os procedementos que garantan a integridade, seguridade, dispoñibilidade e confidencialidade da información.</p> <p>CE4.1 Identificar os aspectos básicos da normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.</p> <p>CE4.2 Describir os distintos niveis de protección, seguridade e acceso á información.</p> <p>CE4.3 Aplicar sistemas de seguridade, protección, confidencialidade e restrición de información dispoñibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nunha aplicación. -Dende o sistema operativo. -Dende o hardware <p>CE4.4 Detectar erros de procedemento no acceso e consulta á información confidencial.</p> <p>CE4.5 Segundo un suposto práctico, convintemente caracterizado, no que se utiliza unha aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar copias de arquivos. -Establecer contraseñas de arquivos. -Establecer atributos de acceso. -Establecer proteccións de ficheiros e directorios. -Explicar os fallos e dar ou propoñer solucións alternativas. 	<p>1. Xestión de arquivos, públicos e privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de técnicas de arquivo documental: <ul style="list-style-type: none"> -Sistemas de clasificación e ordenación. -Finalidade e obxectivos. -Índices de arquivo: actualización. -Aplicación de manuais de axuda. -Melloras ante detección de problemas de organización. -Procedemento de rexistro e posterior arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de arquivo e contedores. -Reproducción e cotexo da información de arquivo documental a dixital. -Procedementos de acceso, procura, consulta, recuperación, actualización, conservación e custodia da información arquivada. -Funcións e características dos sistemas operativos e de arquivo: <ul style="list-style-type: none"> -Configuración de obxectos en sistemas operativos. Forma de operar. -Creación/nomeamento, copia e eliminación de arquivos, carpetas, subcarpetas e outras. -Técnicas de protección de accesos públicos e privados, en arquivos convencionais e informáticos: <ul style="list-style-type: none"> -Niveis de protección: determinación.

MF0978 2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Disposición de contraseñas e atributos de acceso. - Autorizacións de acceso ou consulta, detección de erros no procedemento. -Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información: -Normativa vixente de protección de datos y conservación de documentación. -Copias de seguridade.
<p>C5: Utilizar as prestacións básicas e asistentes de aplicacións informáticas de bases de datos para a obtención e presentación de información, creando as consultas, informes e outros obxectos personalizados en función dunhas necesidades propostas.</p> <p>CE5.1 Identificar os distintos tipos de táboas en función dos datos recollidos, así como as posibles relacións entre as mesmas.</p> <p>CE5.2 Identificar os distintos tipos de consultas explicando as súas características e utilidade.</p> <p>CE5.3 Identificar os obxectos que poden integrar un informe a partir de exemplos prácticos.</p> <p>CE5.4 A partir de supostos prácticos e facendo uso das prestacións e asistentes da aplicación dun sistema xestor de base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crear as táboas necesarias. -Xerar formularios a partir dos asistentes dispoñibles especificando de forma precisa os campos dos arquivos que conteñen a información. -Rexistrar a información orixinal nas táboas adecuadas, comprobando que a información almacenada se correspóndese coa real. -Importar os datos necesarios de aplicacións propostas –procesador de texto, folla de cálculo, ou outras. -Identificar o tipo de consulta máis adecuado en función da información requerida. -Crear as consultas a partir dos 	<p>3. Xestión básica de información en sistemas xestores de bases de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> -Tipos e características. -Estrutura. -Funcións. -Asistentes. -Organización. -Mantenmento de información en aplicacións de bases de datos: introdución, ordenación, asistentes para formularios de introdución de información e actualización de datos. -Procuras de información en aplicacións de bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> -Filtros. -Consultas. -Asistentes para consultas e outras prestacións. -Presentación de información en aplicacións de bases de datos: <ul style="list-style-type: none"> -Informes. -Asistentes para informes. -Interrelacións con outras aplicacións. -Aplicación de normas vixentes de seguridade e confidencialidade no manexo de datos.

MF0978_2 XESTIÓN DE ARQUIVOS

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>asistentes dispoñibles especificando de forma precisa os campos dos arquivos que conteñen a información.</p> <p>-Gardar e nomear as consultas na base de datos dacordo coas indicacións recibidas.</p> <p>-Aplicar as consultas dispoñibles ante necesidades de información que permitan a súa execución.</p> <p>-Imprimir as consultas configurando as opcións dacordo coas normas de economía e sostemento do medio ambiente propostas.</p> <p>CE5.5 A partir de supostos de solicitude de presentación de información nunha base de datos dada:</p> <p>-Identificar os campos de táboas e/ou consultas que conteñen a información requerida.</p> <p>-Crear os informes e gráficos cos asistentes dispoñibles, especificando con precisión o tipo de agrupamento de datos, e os formatos ou estilos indicados.</p> <p>-Almacenar os informes para a súa recuperación posterior con nomes identificables.</p> <p>-Presentar os informes ou información requerida no prazo exigido, coas aplicacións propostas –procesador de texto, folla de cálculo, ou outras–, combinando cando proceda, a información, ou exportando os datos.</p> <p>-Imprimir os informes configurando as opcións dacordo coas normas de economía e sostemento do medio ambiente propostas.</p> <p>CE5.6 Aplicar os procedementos que garantan a seguridade, integridade e confidencialidade do SGBD.</p>	

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
C1: Comprender as ideas xerais e os	1. Utilización básica dunha lingua

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>detalles específicos das xestións tipo habituais da xestión administrativa na relación co cliente en lingua estranxeira estándar, transmitidas en conversacións, gravacións, instrucións, ou outros, claros e sen distorsións ou ruidos.</p> <p>CE1.1 Comprender a información xeral e os detalles específicos das conversacións sinxelas sobre temas habituais da actividade administrativa en relación co cliente, sempre que a súa articulación sexa clara e cun acento xeralmente coñecido.</p> <p>CE1.2 Dada unha simulación, convenientemente caracterizada, de comunicación <i>off line</i> relativa á demanda de información, produtos ou servizos profesionais dados, cunha articulación clara e en lingua estranxeira:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar a idea principal da comunicación. -Extraer as ideas secundarias. -Distinguir o tipo de cliente. -Identificar os puntos esenciais da demanda do cliente. <p>CE1.3 A partir de instrucións detalladas e mensaxes orais en lingua estándar, convenientemente caracterizados, e cunha articulación clara, comprender os aspectos relevantes realizando as anotacións oportunas.</p> <p>CE1.4 A partir dunha conversación telefónica simulada –xestión de citas, confirmación de información básica sobre pedidos, facturas, reclamacións– na que se utilizan as estruturas e as fórmulas necesarias e básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Situar a mensaxe no seu contexto. -Identificar os elementos específicos máis destacados da demanda. -Identificar a chamada. <p>CE1.5 A partir da escoita dun discurso breve ou unha conversación nunha linguaxe sinxelo estándar emitidos a través dun medio de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captar o contido global da mensaxe. 	<p>estranxeira na recepción e relación co cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coñecementos básicos de sintaxis, morfoloxía, fonética, expresións, estruturas lingüísticas, vocabulario e léxico: -Conceptos básicos da lingua estranxeira. -Coñecementos relacionados con saúdos, presentacións, despedidas, tratamentos de cortesía habituais, comunicación telefónica, descrición e os seus consiguientes aspectos fonolóxicos da recepción e relación co cliente. -Identificación e análise das normas e hábitos básicos que rixen as relacións humanas e socioprofesionais. -Convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais, horarios, festas locais e profesionais e adecuación á linguaxe non verbal. -Presentación de persoas, saúdos e identificación dos interlocutores. -Recepción e transmisión de mensaxes en distintos soportes: <ul style="list-style-type: none"> -Presencial. -Telefónico. -Telemático. -Identificación e resolución de petición sinxelas de información ou de outra índole. -Diferenciación de estilos comunicativos formais e informais na recepción e relación co cliente. -Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo ou outros.

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Identificar os elementos específicos máis destacados da mensaxe.</p> <p>-Extraer as ideas secundarias.</p> <p>CE1.6 A partir da escoita de narracións, descricións, cancións ou outros, secuenciar os elementos constituíntes da mensaxe.</p>	
<p>C2: Interpretar documentación rutinaria profesional de carácter sinxelo, en lingua estranxeira estándar, propia das actividades de xestión administrativa en relación co cliente, obtendo informacións relevantes, utilizando cando sexa necesario material de consulta e dicionarios.</p> <p>CE2.1 Identificar os documentos –cartas comerciais, albaráns, facturas, formularios e outros– e o léxico habitual nas operacións de compravenda en distintos entornos profesionais.</p> <p>CE2.2 Identificar as ferramentas de apoio máis adecuadas para a interpretación e tradución de documentos, de acceso rápido e precisas, convencionais ou informáticas.</p> <p>CE2.3 A partir da lectura comprensiva dun documento non complexo i ámbito profesional –cartas comerciais, instrucións técnicas sinxelas, folletos, catálogos, faxes, correos electrónicos, anuncios, documentos oficiais cortos, ou outros:</p> <p>-Identificar as características básicas do documento.</p> <p>-Detectar ou localizar os datos claves de dita información.</p> <p>-Identificar o tipo de información solicitada en cada apartado.</p> <p>-Interpretar as expresións de uso do documento no ámbito profesional específico.</p> <p>-Sintetizar por escrito o texto, resaltando os aspectos claves.</p> <p>CE2.4 A partir da lectura comprensiva de documentos reais sinxelos e habituais do entorno profesional – propostas de pedido, albaráns, facturas, documentos de transporte, ou outros</p>	<p>3. Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.</p> <p>-Recursos, vocabulario, estruturas lingüísticas e léxico básico:</p> <p>-Aspectos fonolóxicos propios da xestión de pedidos, compra-venda e correspondencia comercial.</p> <p>-Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta ou outros análogos.</p> <p>-Uso na comunicación escrita do ámbito administrativo e comercial de: convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais.</p> <p>-Estrutura e fórmulas habituais –estilos formal e informal– na elaboración de documentos do ámbito administrativo e comercial.</p> <p>-Interpretación de documentación e información relacionada co proceso administrativo e comercial</p> <p>-Traducción de textos sinxelos.</p> <p>-Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:</p> <p>-Correspondencia comercial.</p> <p>-Cartas de solicitude de información.</p> <p>-Condicións de compravenda, de petición de presupostos e as súas respostas de pedido:</p> <p>-Albaráns.</p> <p>-Documentos de transporte.</p> <p>-Facturas.</p> <p>-Ofertas.</p> <p>-De envío de mercadoría e acuses de recibo.</p> <p>-Cartas relacionadas cos impagos nas súas distintas fases ou outros de natureza análoga.</p>

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>análogos– e datos convenientemente caracterizados relacionados co mesmo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar as características básicas do documento. -Identificar o tipo de información solicitada en cada apartado. -Detectar ou localizar os datos claves e detalles relevantes. -Cumplimentar os documentos cos datos adecuados proporcionados. -Interpretar as expresións de uso do documento no ámbito profesional específico. <p>CE2.5 Obter interpretacións de textos sinxelos do ámbito administrativo en relación co cliente –cartas, faxes, correos electrónicos, reclamacións, catálogos, outros– apoiándose, no seu caso necesario, no material de consulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de presentacións de carácter administrativo ou comercial en lingua estranxeira a través de distintos soportes.
<p>C3: Producir mensaxes orais sinxelas, enlazadas e estruturadas en lingua estranxeira con razoable fluidez, en situacións habituais e non complexas do ámbito social e profesional da área de administración e recepción, realizando un uso adecuado das normas de cortesía habituais.</p> <p>CE3.1 Identificar as diferentes estruturas, rexistros e formalidades de saúdos, presentación e despedida, co protocolo e as pautas de cortesía asociadas.</p> <p>CE3.2 Nunha simulación convenientemente caracterizada de transmisión de mensaxes e instrucións orais de forma presencial e directa, relativos á xestión de citas dos clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Transmitir as diferentes mensaxes propostas na xestión de citas – comunicación, anulación, aplazamento, outras– con fluidez suficiente, solicitando, cando sexa necesario, a repetición dos datos aportados polo cliente. -Describir oralmente de forma sinxela, os distintos pasos das instrucións ou procedementos propostos na 	<p>1. Utilización básica dunha lingua estranxeira na recepción e relación co cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coñecementos básicos de sintaxis, morfoloxía, fonética, expresións, estruturas lingüísticas, vocabulario e léxico: <ul style="list-style-type: none"> -Conceptos básicos da lingua estranxeira. -Coñecementos relacionados con saúdos, presentacións, despedidas, tratamentos de cortesía habituais, comunicación telefónica, descrición e os seus consiguientes aspectos fonolóxicos da recepción e relación co cliente. -Identificación e análise das normas e hábitos básicos que rixen as relacións humanas e socioprofesionais. -Convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais, horarios, festas locais e profesionais e adecuación á linguaxe non verbal. -Presentación de persoas, saúdos e identificación dos interlocutores. -Recepción e transmisión de mensaxes en distintos soportes: <ul style="list-style-type: none"> -Presencial. -Telefónico.

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>distribución de visitas –direccións, transportes, salas, despachos profesionais, ou outros.</p> <p>-Utilizar con suficiente fluidez, o vocabulario propio do campo profesional na xestión de citas e atención ao cliente.</p> <p>CE3.3 Nunha situación simulada convenientemente caracterizada de recepción e presentación de visitas:</p> <p>-Empregar con fluidez suficiente, as estruturas e fórmulas de cortesía adecuadas á lingua e cultura do interlocutor.</p> <p>-Utilizar con fluidez suficiente, as expresións propias de identificación da visita ou de requerimento da información para a súa identificación.</p> <p>-Transmitir as mensaxes relativas á xustificación de posibles retrasos ou ausencias, con suficiente fluidez, usando o vocabulario e as expresións adecuadas máis habituais.</p> <p>-Empregar con suficiente fluidez, as expresións máis habituais propias das presentacións.</p> <p>CE3.4 Dada unha simulación convenientemente caracterizada do ámbito da relación co cliente, na que se solicite e facilite información profesional sinxela –actividade, produtos ou servizos, horarios, ou outros:</p> <p>-Planificar, na medida do posible, as solicitudes máis usuais de - información.</p> <p>-Formular coa suficiente fluidez e claridade, as preguntas pertinentes nas solicitudes de información.</p> <p>-Formular aos clientes, coa suficiente fluidez, as preguntas pertinentes que conduzan á correcta identificación das demandas.</p> <p>-Reformular as preguntas, se é necesario, asegurando a correcta recepción por parte do interlocutor</p> <p>-Facilitar a información requerida, con bastante fluidez, utilizando descripcións sinxelas e o vocabulario básico propio do ámbito de administración e</p>	<p>-Telemático.</p> <p>-Identificación e resolución de petición sinxelas de información ou de outra índole.</p> <p>-Diferenciación de estilos comunicativos formais e informais na recepción e relación co cliente.</p> <p>-Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo ou outros.</p> <p>3. Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.</p> <p>-Recursos, vocabulario, estruturas lingüísticas e léxico básico:</p> <p>-Aspectos fonolóxicos propios da xestión de pedidos, compra-venta e correspondencia comercial.</p> <p>-Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta ou outros análogos.</p> <p>-Uso na comunicación escrita do ámbito administrativo e comercial de: convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais.</p> <p>-Estrutura e fórmulas habituais –estilos formal e informal– na elaboración de documentos do ámbito administrativo e comercial.</p> <p>-Interpretación de documentación e información relacionada co proceso administrativo e comercial</p> <p>-Traducción de textos sinxelos.</p> <p>-Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:</p> <p>-Correspondencia comercial.</p> <p>-Cartas de solicitude de información.</p> <p>-Condicións de compravenda, de petición de presupostos e as súas respostas de pedido:</p> <p>-Albaráns.</p> <p>-Documentos de transporte.</p> <p>-Facturas.</p> <p>-Ofertas.</p> <p>-De envío de mercadoría e acuses de recibo.</p> <p>-Cartas relacionadas cos impagos nas</p>

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>recepción.</p> <p>-Reformular a resposta, se é preciso, asegurando a correcta recepción por parte do cliente.</p> <p>CE3.5 En simulacións, convenientemente caracterizadas, de gravación de mensaxes telefónicas ou telemáticas, realizar gravacións sinxelas con claridade e a suficiente fluidez, para atender ao cliente nos seguintes casos:</p> <p>-Ausencias por vacacións.</p> <p>-Imposibilidade de atención momentánea.</p> <p>-Información de horarios de apertura e peche do establecemento.</p> <p>-Cambios de dirección da organización e de horarios de apertura e peche do establecemento e outras.</p>	<p>súas distintas fases ou outros de natureza análoga.</p> <p>-Elaboración de presentacións de carácter administrativo ou comercial en lingua estranxeira a través de distintos soportes.</p>
<p>C4: Redactar e cumprimentar textos habituais, rutinarios e sinxelos nas actividades administrativas en relación co cliente, en lingua estranxeira estándar, de maneira precisa e en todo tipo de soporte, utilizando unha linguaxe técnica básica apropiada e, aplicando criterios de corrección, ortográfica e gramatical.</p> <p>CE4.1 Identificar un vocabulario básico de uso xeral na documentación propia das actividades administrativas en relación co cliente –correspondencia comercial, convencional e electrónica, pedidos, albaráns, facturas, outros.</p> <p>CE4.2 Utilizar con corrección razoable os elementos gramaticais básicos, os signos de puntuación e a ortografía das palabras de uso básico xeral e das especializadas do seu ámbito profesional, así como un repertorio de estruturas habituais relacionadas coas situacións máis predecibles.</p> <p>CE4.3 A partir dunhas instrucións sencillas y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales:</p> <p>-Interpretar las instrucións recibidas de maneira exacta.</p> <p>-Identificar o tipo de requerimento ou</p>	<p>2. Comunicación básica oral e escrita, nunha lingua estranxeira, na atención ao cliente e tratamento de queixas ou reclamacións.</p> <p>-Vocabulario, recursos, estruturas lingüísticas, léxico básico e os seus consiguientes aspectos fonolóxicos relacionados coa atención ao cliente, e tratamento de queixas e reclamacións en distintos soportes:</p> <p>-Telefónica.</p> <p>-Presencial.</p> <p>-Telemática.</p> <p>-Técnicas a usar na atención ao cliente e, tratamento de queixas e reclamacións: frases feitas, xiros, convencións, pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais.</p> <p>-Intercambio de información oral ou telefónica na recepción e atención de visitas na organización:</p> <p>-Estruturación do discurso.</p> <p>-Formulación de preguntas e respostas.</p> <p>-Actitudes básicas.</p> <p>-Presentación de produtos/servizos: características de produtos/servizos, medidas, cantidades, servizos añadidos, condicións de pago e servizos postventa entre outros.</p>

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>solicitude –demanda de información, ofertas de produtos e/ou servizos, rectificacións ou anulacións de pedido, solicitude de visita e/ou reunión, outras– adaptando as estruturas formais convenientes.</p> <p>-Interpretar as instrucións e redactar resumos breves da documentación aportada.</p> <p>-Redactar ou cumprimentar os documentos necesarios –cartas comerciais, facturas, solicitude de pedidos, formularios, outros– dacordo coa normativa do país da lingua estranxeira utilizada.</p> <p>CE4.4 A partir da recepción de distintas cartas de presentación e os seus currículos asociados, en lingua estranxeira:</p> <p>-Examinar o contido da carta de presentación determinando a qué departamento da organización, debe ser reenviado.</p> <p>-Identificar a información expresada en cada un dos apartados do CV.</p> <p>CE4.5 A partir de datos convenientemente caracterizados de realización dun pedido:</p> <p>-Cumprimentar os documentos profesionais propios na xestión do pedido - proposta de pedido, albarán, factura, carta-porte, outros.</p> <p>-Elaborar cartas comerciais, correos electrónicos e faxes coas estruturas léxicas e sintácticas apropiadas ao medio de transmisión que se vai utilizar.</p> <p>-Elaborar notas sinxelas con precisión.</p> <p>-Elaborar as fichas de almacén, identificando a información necesaria.</p> <p>CE4.6 Nun suposto convenientemente caracterizado de xestión dunha reclamación:</p> <p>-Identificar os documentos para a formalización da reclamación.</p> <p>-Cumprimentar o documento de reclamación especificando os datos requeridos con precisión.</p>	<p>-Argumentación en conversacións nunha lingua estranxeira de condicións de venda ou compra, e logros de obxectivos socioprofesionais.</p> <p>-Interacción en situacións de interposición de queixas e reclamacións, e aplicación de estratexias de verificación:</p> <p>-Solicitude de aclaracións ou repeticións.</p> <p>-Confirmación de significados ou reformulación dunha comunicación.</p> <p>-Planificación de axendas: concerto, aplazamento, anulación de citas e recopilación de información socioprofesional relacionada.</p> <p>-Cumprimentación de documentos relacionados coa atención ao cliente, e tratamento de queixas e reclamacións, en todo tipo de soporte.</p> <p>3. Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.</p> <p>-Recursos, vocabulario, estruturas lingüísticas e léxico básico:</p> <p>-Aspectos fonolóxicos propios da xestión de pedidos, compra-venda e correspondencia comercial.</p> <p>-Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta ou outros análogos.</p> <p>-Uso na comunicación escrita do ámbito administrativo e comercial de: convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais.</p> <p>-Estrutura e fórmulas habituais –estilos formal e informal– na elaboración de documentos do ámbito administrativo e comercial.</p> <p>-Interpretación de documentación e información relacionada co proceso administrativo e comercial</p> <p>-Traducción de textos sinxelos.</p> <p>-Cumprimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:</p> <p>-Correspondencia comercial.</p> <p>-Cartas de solicitude de información.</p>

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Facer unha relación ordenada dos feiros aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica e sintáctica.</p>	<p>-Condicións de compravenda, de petición de presupostos e as súas respostas de pedido:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Albaráns. -Documentos de transporte. -Facturas. -Ofertas. -De envío de mercadoría e acuses de recibo. -Cartas relacionadas cos impagos nas súas distintas fases ou outros de natureza análoga. <p>-Elaboración de presentacións de carácter administrativo ou comercial en lingua estranxeira a través de distintos soportes.</p>
<p>C5: Manter conversacións de forma clara, en lingua estranxeira estándar, nas actividades administrativas de relación co cliente, con certa naturalidade e confianza, comprendendo e proporcionando explicacións en situacións habituais tipo, rutinarias do ámbito profesional.</p> <p>CE5.1 Identificar as referencias socioculturais inmersas en distintos tipos de contextos tanto orais como escritos.</p> <p>CE5.2 Identificar as diferentes estruturas, rexistros e formalidades de saúdos e despedidas, coas pautas de cortesía asociadas.</p> <p>CE5.3 Definir e comparar os rasgos máis significativos que existen entre as costumes, usos, valores e crenzas da comunidade do interlocutor onde se fala a lingua estranxeira e da súa propia.</p> <p>CE5.4 En situacións simuladas de recepción, orientación e atención de visitas, clientes ou outros axentes, a través de conversacións un a un:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Empregar as estruturas e fórmulas de cortesía adecuadas á lingua e cultura do interlocutor: saúdos, despedidas, ofrecementos, peticións ou outras. -Utilizar con eficacia o vocabulario habitual nas presentacións propias, identificación do interlocutor, e 	<p>1. Utilización básica dunha lingua estranxeira na recepción e relación co cliente.</p> <p>-Coñecementos básicos de sintaxis, morfoloxía, fonética, expresións, estruturas lingüísticas, vocabulario e léxico:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conceptos básicos da lingua estranxeira. -Coñecementos relacionados con saúdos, presentacións, despedidas, tratamentos de cortesía habituais, comunicación telefónica, descrición e os seus consiguientes aspectos fonolóxicos da recepción e relación co cliente. -Identificación e análise das normas e hábitos básicos que rixen as relacións humanas e socioprofesionais. -Convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais, horarios, festas locais e profesionais e adecuación á linguaxe non verbal. -Presentación de persoas, saúdos e identificación dos interlocutores. -Recepción e transmisión de mensaxes en distintos soportes: <ul style="list-style-type: none"> -Presencial. -Telefónico. -Telemático. -Identificación e resolución de petición

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE

Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>requerimento ou ofrecemento da información necesaria.</p> <p>-Expresarse con claridade e, certa naturalidade e confianza na xustificación de retrasos, ausencias, ou outras circunstancias, empregando as estruturas básicas adecuadas, utilizando estratexias lingüísticas e, no seu caso, non lingüísticas.</p> <p>-Comprender a información facilitada e requerimentos realizados de forma clara polo interlocutor en lingua estándar.</p> <p>-Solicitar ao interlocutor as repeticións oportunas para favorecer e confirmar - a correcta percepción da mensaxe, utilizando estratexias lingüísticas e, no seu caso, non lingüísticas.</p> <p>-Proporcionar con certa naturalidade e de forma clara, as explicacións - adecuadas ás preguntas formuladas polo interlocutor, utilizando estratexias lingüísticas e, no seu caso, non lingüísticas.</p> <p>CE5.5 A partir de conversacións telefónicas simuladas relativas ás actividades administrativas de relación co cliente –xestión de citas, solicitude de información, ou outros–, na que se utilizan as estruturas e as fórmulas necesarias e básicas:</p> <p>-Adaptar o rexistro oral á situación e ao contexto proposto.</p> <p>-Utilizar o vocabulario técnico básico adecuado na identificación telefónica propia, e do interlocutor.</p> <p>-Utilizar as expresións técnicas habituais nas conversacións para a concertación, anulación, aplazamento, ou outras situacións relativas á xestión de citas.</p> <p>-Comprender e identificar os elementos máis destacados da demanda do interlocutor.</p> <p>-Proporcionar de forma clara as explicacións necesarias na xustificación de ausencias, retrasos, ou outras circunstancias habituais.</p> <p>-Utilizar estratexias lingüísticas e non lingüísticas, para garantir a comprensión</p>	<p>sinxelas de información ou de outra índole.</p> <p>-Diferenciación de estilos comunicativos formais e informais na recepción e relación co cliente.</p> <p>-Elaboración de material audiovisual promocional, dossier informativo ou outros.</p> <p>3. Elaboración nunha lingua estranxeira de documentación administrativa e comercial.</p> <p>-Recursos, vocabulario, estruturas lingüísticas e léxico básico:</p> <p>-Aspectos fonolóxicos propios da xestión de pedidos, compra-venda e correspondencia comercial.</p> <p>-Soportes utilizados: fax, correo electrónico, carta ou outros análogos.</p> <p>-Uso na comunicación escrita do ámbito administrativo e comercial de: convencións e pautas de cortesía, relacións e pautas profesionais.</p> <p>-Estrutura e fórmulas habituais –estilos formal e informal– na elaboración de documentos do ámbito administrativo e comercial.</p> <p>-Interpretación de documentación e información relacionada co proceso administrativo e comercial</p> <p>-Traducción de textos sinxelos.</p> <p>-Cumplimentación de documentos rutinarios en distintos soportes:</p> <p>-Correspondencia comercial.</p> <p>-Cartas de solicitude de información.</p> <p>-Condicións de compravenda, de petición de presupostos e as súas respostas de pedido:</p> <p>-Albaráns.</p> <p>-Documentos de transporte.</p> <p>-Facturas.</p> <p>-Ofertas.</p> <p>-De envío de mercadoría e acuses de recibo.</p> <p>-Cartas relacionadas cos impagos nas súas distintas fases ou outros de natureza análoga.</p>

MF0977_2 LINGUA ESTRANXEIRA PROFESIONAL PARA A XESTIÓN ADMINISTRATIVA NA RELACIÓN CO CLIENTE	
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>da mensaxe, reformulando explicacións e, solicitando as repeticións oportunas de palabras ou frases concretas.</p> <p>-Despedirse segundo as convencións sociais da lingua do interlocutor.</p> <p>CE5.6 Nunha simulación, convenientemente caracterizada, de conversación telefónica cun interlocutor estranxeiro:</p> <p>-Observar as debidas normas de protocolo para identificar ao interlocutor e identificarse.</p> <p>-Informar ou informarse, utilizando as normas de protocolo e cortesía, e o rexistro lingüístico, adecuados ao tipo de interlocutor.</p> <p>-Xustificar a importancia dos aspectos socioculturais na comunicación entre interlocutores de distintas linguas e culturas.</p>	<p>-Elaboración de presentacións de carácter administrativo ou comercial en lingua estranxeira a través de distintos soportes.</p>

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Coñecer o funcionamento básico dos elementos que conforman o equipo informático disponible no desenvolvemento da actividade administrativa, co fin de garantir a súa operatividade.</p> <p>CE1.1 Identificar o hardware do equipo informático señalando funcións básicas.</p> <p>CE1.2 Diferenciar software e hardware.</p> <p>CE1.3 Definir que é o software distinguindo entre software de sistema e software de aplicación.</p> <p>CE1.4 Utilizar as aplicacións fundamentais proporcionadas polo sistema operativo, configurando as opcións básicas do entorno de traballo.</p> <p>CE1.5 Distinguir os periféricos que forman parte do ordenador e as súas funcións.</p> <p>CE1.6 Realizar correctamente as tarefas de conexión/desconexión e utilizar os periféricos de uso frecuente dun modo correcto.</p> <p>CE1.7 Distinguir as partes da <i>interface</i> do</p>	<p>1.Introdución ao ordenador (hardware, software)</p> <p>-Hardware</p> <p>Tipoloxía e clasificacións</p> <p>Arquitectura dun equipo informático básico</p> <p>Compoñentes: Unidade Central de Proceso (CPU), memoria central e tipos de memoria</p> <p>Periféricos: Dispositivos de entrada e saída, dispositivos de almacenamento e dispositivos multimedia</p> <p>-Software</p> <p>Definición e tipos de Software</p> <p>Sistemas operativos: Obxectivos, composición e operación</p>

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>sistema operativo, así como a súa utilidade.</p> <p>CE1.8 Nun caso práctico, suficientemente caracterizado, do que se dispón da documentación básica, ou manuais ou arquivos de axuda correspondentes ao sistema operativo e o software xa instalado:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Por en marcha o equipamento informático dispoñible. -Identificar mediante un exame do equipamento informático, as súas funcións, o sistema operativo e as aplicacións ofimáticas instaladas. -Comprobar o funcionamento das conexións do seu equipo de rede e acceso telefónico ao iniciar o sistema operativo. -Explicar as operacións básicas de actualización das aplicacións ofimáticas necesarias utilizando os asistentes, identificando os ficheiros e procedementos de execución. -Instalar as utilidades non contidas nas aplicacións ofimáticas instaladas por defecto no equipamento informático dispoñible, utilizando os asistentes, e as opcións proporcionadas. -Explicar qué ferramentas ou utilidades proporcionan seguridade e confidencialidade da información o sistema operativo, identificando os programas de antivirus e cortafogos necesarios. 	<p>2.Utilización básica dos sistemas operativos habituais</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema operativo -<i>Interface</i> <ul style="list-style-type: none"> Partes de entorno de trabajo Desplazamento polo entorno de trabajo Configuración do entorno de trabajo -Carpetas, directorios, operacións con eles <ul style="list-style-type: none"> Definición Creación Acción de renomear Acción de abrir Acción de copiar Acción de mover Eliminación -Ficheiros, operacións con eles <ul style="list-style-type: none"> Definición Crear Acción de renomear Acción de abrir Gardado Acción de copiar Acción de mover Eliminación -Aplicacións e ferramentas do Sistema operativo -Exploración/navegación polo sistema operativo -Configuración de elementos do sistema operativo -Utilización de contas de usuario -Creación de Backup -Soportes para a realización dun Backup -Realización de operacións básicas nun entorno de rede <li style="text-align: center;">Acceso

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>Procura de recursos de rede</p> <p>Operacións con recursos de rede</p>
<p>C2: Utilizar as ferramentas de procura, recuperación e organización da información dentro do sistema, e na rede –<i>Intranet</i> ou <i>Internet</i>-, de forma precisa e eficiente.</p> <p>CE2.1 Distinguir entre un navegador e un buscador de rede –Internet e/ou intranet- relacionando as súas utilidades e características.</p> <p>CE2.2 Identificar os distintos riscos e niveis de seguridade dun navegador de Internet describindo as súas características.</p> <p>CE2.3 Identificar os diferentes tipos de buscadores e metabuscadores, comprobando as súas vantaxes e inconvenientes.</p> <p>CE2.4 Explicar as características básicas da normativa vixente reguladora dos dereitos de autor.</p> <p>CE2.5 Ante un suposto práctico no que se proporcionan as pautas para a organización da información, e utilizando as ferramentas de búsqueda do sistema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar as utilidades dispoñibles no sistema, adecuadas a cada operación a realizar. -Crear os distintos arquivos ou carpetas dacordo coas indicacións recibidas. -Nomear ou renomear os arquivos ou carpetas segundo as indicacións. -Crear os accesos directos necesarios a aquelas carpetas ou arquivos que sexan de uso habitual segundo as indicacións recibidas. <p>CE2.6 Ante un suposto práctico onde se enumeren as necesidades de información dunha organización ou departamento tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar o tipo de información requirida no suposto práctico. - Identificar e localizar as fontes de información –intranet ou Internet– adecuadas ao tipo de información requirida. - Realizar as procuras aplicando os criterios de restrición adecuados. - Obter e recuperar a información dacordo co obxectivo da mesma. - Identificar, se fora necesario, os dereitos de autor da información obtida. 	<p>2.Utilización básica dos sistemas operativos habituais</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema operativo -<i>Interface</i> <ul style="list-style-type: none"> Partes de entorno de traballo Desplazamento polo entorno de traballo Configuración do entorno de traballo -Carpetas, directorios, operacións con eles <ul style="list-style-type: none"> Definición Creación Acción de renomear Acción de abrir Acción de copiar Acción de mover Eliminación -Ficheiros, operacións con eles <ul style="list-style-type: none"> Definición Crear Acción de renomear Acción de abrir Gardado Acción de copiar Acción de mover Eliminación -Aplicacións e ferramentas do Sistema operativo -Exploración/navegación polo sistema operativo -Configuración de elementos do sistema operativo -Utilización de contas de usuario -Creación de Backup -Soportes para a realización dun Backup -Realización de operacións básicas nun

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<ul style="list-style-type: none"> - Rexistrar e gardar a información utilizada nos formatos e ubicacións requeridos polo tipo e uso da información. - Organizar as fontes de información dende Internet para unha rápida localización posterior e a súa reutilización nos soportes dispoñibles: favoritos, historial e vínculos. - Aplicar as funcións e utilidades de movemento, copia ou eliminación da información que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos 	<p>entorno de rede</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso Procura de recursos de rede Operacións con recursos de rede <p>3. Introducción á procura de información en Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> -Qué é <i>Internet</i> -Aplicacións de <i>Internet</i> dentro da empresa -Historia de <i>Internet</i> -Terminoloxía relacionada -Protocolo TCP/IP -Direccionamento -Acceso a <i>Internet</i> <li style="padding-left: 40px;">Provedores <li style="padding-left: 40px;">Tipos <li style="padding-left: 40px;">Software -Seguridade e ética en <i>Internet</i>. <li style="padding-left: 40px;">Ética <li style="padding-left: 40px;">Seguridade <li style="padding-left: 40px;">Contidos <p>4. Navegación pola World Wide Web</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definicións e termos -Navegación -Histórico -Manexar imaxes -Gardado -Procura -Vínculos -Favoritos -Impresión -Caché -<i>Cookies</i> -Niveis de seguridade

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>6. Transferencia de ficheiros FTP</p> <ul style="list-style-type: none"> -Introdución -Definicións e termos
<p>C3: Utilizar as funcións das aplicación de correo e en procesos tipo de recepción, emisión e rexistro de información.</p> <p>CE3.1 Identificar as prestacións, procedementos e asistentes das aplicacións de correo electrónico e de axendas electrónicas distinguindo a súa utilidade nos procesos de recepción, emisión e rexistro de información.</p> <p>CE3.2 Explicar a importancia de respetar as normas de seguridade e protección de datos na xestión do correo electrónico, describindo as consecuencias da infección do sistema mediante virus, vermes, ou outros elementos.</p> <p>CE3.3 Organizar e actualizarlal libreta de contactos de correo e axenda electrónica mediante as utilidades da aplicación a partir das direccións de correo electrónico usadas na aula.</p> <p>CE3.4 Ante un suposto práctico, onde se incluírán os procedementos internos de emisión-recepción de correspondencia e información dunha organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Abrir a aplicación de correo electrónico. -Identificar o/os emisor/es e o contido na recepción de correspondencia. -Comprobar a entrega da mensaxe na recepción de correspondencia. -Insertar o/os destinatarios e o contido, asegurando a súa identificación na emisión de correspondencia. -Ler e/ou redactar a mensaxe dacordo coa información a transmitir. -Adxuntar os arquivos requeridos dacordo co procedemento establecido pola aplicación de correo electrónico. -Distribuir a información a tódolos implicados, asegurando, nos seu caso, a recepción da mesma. <p>CE3.5 Ante un suposto práctico, onde se incluírán os procedementos internos e normas de rexistro de correspondencia dunha organización tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rexistrar a entrada/saída de tódala información, cumprindo as normas de 	<p>5. Utilización e configuración de Correo electrónico como intercambio de información</p> <ul style="list-style-type: none"> -Introdución -Definicións e termos -Funcionamento -Xestores de correo electrónico Fiestras Redación e envío dunha mensaxe Lectura do correo Resposta do correo Organización de mensaxes Impresión de correos Libreta de direccións Filtrado de mensaxes -Correo <i>Web</i>.

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0319 Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>procedemento que se propoñen.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar as prestacións das diferentes opcións de carpeta que ofrece o correo electrónico. -Imprimir e archivar as mensaxes de correo, dacordo coas normas de economía facilitadas e de impacto medioambiental. -Gardar a correspondencia dacordo coas instrucións de clasificación recibidas. -Aplicar as funcións e utilidades de movemento, copia ou eliminación da aplicación que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos. -Utilizar os manuais de axuda, dispoñibles na aplicación, na resolución de incidencias ou dúbidas plantexadas. 	

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Utilizar as funcións do procesador de textos, con exactitude e destreza, na elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imáxes, ou outros obxectos, da mesma ou outras aplicacións.</p> <p>CE1.1 Identificar as prestacións, procedementos e asistentes dos procesadores de textos e da autoedición describindo as súas características e utilidades.</p> <p>CE1.2 Utilizar os asistentes e plantillas que contén a aplicación, ou a partir de documentos en branco xerar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saúdas, certificados, memorandos, autorizacións, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes ou outros.</p> <p>CE1.3 Explicar a importancia dos efectos que causan unha cor e formato adecuados, a partir de distintos documentos e os parámetros ou manual de estilo dunha organización tipo, así como en relación con criterios medioambientais definidos.</p> <p>CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando as posibilidades que</p>	<p>1. Conceptos xerais e características fundamentais do programa de tratamento de textos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrada e saída do programa -Descrición da pantalla do tratamento de -textos (- <i>Interface</i>) -Fiestra de documento -Barra de estado -Axuda da aplicación de tratamento de textos -Barra de ferramentas Estándar <p>2. Introducción, desplazamento do cursor, selección e operacións co texto do documento</p> <ul style="list-style-type: none"> -Xeneralidades -Modo Insertar texto -Modo de sobrescribir -Borrado dun carácter -Desplazamento do cursor

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>ofrece a ferramenta ofimática de procesador de textos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilizar a aplicación e/ou, no seu caso, o entorno que permita e garanta a integración de texto, táboas, gráficos, imaxes. -Utilizar as funcións, procedementos e asistentes necesarios para a elaboración da documentación tipo requerida, así como, no seu caso, os manuais de axuda dispoñibles. -Recuperar a información almacenada e utilizada con anterioridade sempre que sexa posible, necesario e aconsexable, con obxecto de evitar erros de transcrición. -Correxir as posibles inexactitudes cometidas ao introducir e manipular os datos co sistema informático, comprobando o documento creado manualmente ou coa axuda dalgunha prestación da propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar e reemplazar, ou outra. -Aplicar as utilidades de formato ao texto dacordo coas características do documento proposto en cada caso. -Insertar obxectos no texto, no lugar e forma adecuados, utilizando no seu caso os asistentes ou utilidades dispoñibles, acadando a axilidade de lectura. -Añadir encabezados, pés de páxina, numeración, saltos, ou outros elementos de configuración de páxina no lugar adecuado, e establecendo as distincións precisas na primeira páxina, seccións ou outras partes do documento. -Incluir no documento os elementos necesarios para axilizar a comprensión do seu contido e mobilidade polo mesmo (índice, notas ao pé, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, ou outros). -Aplicar o resto de utilidades que presta a aplicación do procesador de textos con eficacia e oportunidade. -Aplicar as funcións e utilidades de movemento, copia ou eliminación da aplicación que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos. -Coñecer a importancia da postura corporal ante o teclado (posición dos brazos, pulsos e mans), para conseguir unha maior 	<ul style="list-style-type: none"> -Diferentes modos de seleccionar texto -Opcións de copiar e pegar -Uso e particularidades do portapapeles -Inserción de caracteres especiais (símbolos, espazo de non separación, etc.) -Inserción de data e hora -Desfacer e refacer os últimos cambios <p>3. Archivos da aplicación de tratamento de textos, ubicación, tipo e operacións con eles</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación dun novo documento -Apertura dun documento xa existente -Gardado dos cambios realizados nun documento -Duplicación dun documento con guardar como -Peche dun documento -Compatibilidade dos documentos de distintas versións ou aplicacións -Menú de fiestra. Manexo de varios documentos <p>4.Utilización das diferentes posibilidades que ofrece o procesador de textos para mellorar o aspecto do texto</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fonte <ul style="list-style-type: none"> Tipo, estilo, tamaño, cor, subraiado e efectos de fonte Espaciado entre caracteres Cambio de maiúsculas a minúsculas Teclas rápidas asociadas a estas operacións -Párrafo <ul style="list-style-type: none"> Alineación de párrafos Utilización de diferentes tipos de sangrías dende menú e dende a regra Espaciado de párrafos e liñas Teclas rápidas asociadas a estas

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>velocidade no manexo do teclado e previr riscos ergonómicos, derivados dunha postura inadecuada.</p> <p>CE 1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, e tendo en conta os manuais de estilo facilitados:</p> <p>-Crear os estilos de formato apropiados e autotextos a aplicar a cada parte do documento.</p> <p>-Construir as plantillas dos impresos e documentos normalizados gardándoas co tipo preciso.</p> <p>-Aplicar as normas de seguridade e integridade da documentación xerada coas función da aplicación apropiadas.</p> <p>-Insertar nas plantillas xeradas ou dispoñibles na aplicación a información e os datos facilitados, combinándoas, no seu caso, coas fontes de información a través dos asistentes dispoñibles.</p>	<p>operacións</p> <p>-Bordes e sombreados</p> <p>Bordes de párrafo e texto</p> <p>Sombreado de párrafo e texto</p> <p>Teclas rápidas asociadas a estas operacións</p> <p>-Numeración e viñetas</p> <p>Viñetas</p> <p>Listas numeradas</p> <p>Esquema numerado</p> <p>-Tabulacións</p> <p>Tipos de tabulacións</p> <p>Manexo dos tabuladores dende o cadro de diálogo de tabulacións</p> <p>Uso da regra para establecer e modificar tabulacións</p> <p>5. Configuración de páxina en función do tipo de documento a desenvolver utilizando as opcións da aplicación. Visualización do resultado antes da impresión.</p> <p>-Configuración de páxina</p> <p>Marxes</p> <p>Orientación de páxina</p> <p>Tamaño de papel</p> <p>Deseño de páxina</p> <p>Uso da regra para cambiar marxes</p> <p>-Visualización do documento</p> <p>Modos de visualizar un documento</p> <p>Zoom</p> <p>Vista preliminar</p> <p>-Encabezados e pés de páxina. Creación, eliminación e modificación</p> <p>-Numeración de páxinas</p> <p>Numeración automática das páxinas dun determinado documento</p> <p>Eliminación da numeración</p>

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>Cambiando o formato do número de páxinas</p> <p>-Bordes de páxina</p> <p>Inserción de saltos de páxina e de sección</p> <p>Inserción de columnas periodísticas</p> <p>Creación de columnas con distintos estilos</p> <p>Aplicar columnas en distintos espazos dentro do documento</p> <p>-Inserción de Notas ao pé e ao final</p> <p>6. Creación de táboas como medio para mostrar o contido da información, en todo o documento ou en parte del.</p> <p>-Inserción ou creación de táboas nun documento</p> <p>-Edición dentro dunha táboa</p> <p>-Movemento dentro dunha táboa</p> <p>-Selección de celdas, filas, columnas, táboa</p> <p>-Modificando o tamaño de filas e columnas</p> <p>-Modificando as marxes das celdas</p> <p>-Aplicando formato a unha táboa (bordes, sombreado, autoformato)</p> <p>-Cambiando a estrutura dunha táboa (insertar, eliminar, combinar e dividir celdas, filas e columnas)</p> <p>-Outras opcións interesantes de táboas (Alineación vertical do texto dunha celda, cambiar a dirección do texto, converter texto en táboa táboa en texto, Ordenar unha táboa, introdución de fórmulas, fila de encabezados).</p> <p>7. Corrección de textos coas ferramentas de ortografía e gramática, utilizando as diferentes posibilidades que ofrece a aplicación</p> <p>-Selección do idioma</p> <p>-Corrección mentras se escribe</p>

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Corrección unha vez escrito, con menú contextual (botón dereito) -Corrección gramatical (dende menú ferramentas) -Opcións de Ortografía e gramática -Uso do diccionario personalizado -Autocorrección -Sinónimos -Traductor <p>8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, e soportes como sobres e etiquetas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Impresión (opción ao imprimir) -Configuración da impresora <p>9. Creación de sobres e etiquetas individuais e sobres, etiquetas e documentos modelo para creación e envío masivo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación do documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas ou mensaxes de correo electrónico -Selección de destinatarios mediante creación ou utilización de arquivos de datos. -Creación de sobres e etiquetas, opción de configuración -Combinación de correspondencia: saída a documento, impresora ou correo electrónico <p>10. Inserción de imaxes e no texto para mellorar o aspecto do mesmo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Dende un arquivo -Empregando imaxes prediseñadas -Utilizando o portapapeis -Axuste de imaxes co texto -Melloras de imxes - Autoformas (incorporación e operacións

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>que se realizan coa autoforma no documento)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cadros de texto, inserción e modificación -Inserción de <i>WordArt</i> <p>11. Creación de estilos que automatizan tarefas de formato en párrafos con estilo repetitivo e para a creación de índices e plantillas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estilos estándar -Asignación, creación, modificación e borrado de estilos <p>12. Utilización de plantillas e asistentes que incorpora a aplicación e creación de plantillas propias baseándose nestas ou de nova creación.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilización de plantillas e asistentes do menú arquivo novo -Creación, gardado e modificación de plantillas de documentos <p>13. Traballo con documentos longos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación de táboas de contidos e índices -Referencias cruzadas -Títulos numerados -Documentos maestros e subdocumentos <p>14. Fusión de documentos procedentes de outras aplicacións do paquete ofimático utilizando a inserción de obxectos do menú Insertar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Con follas de cálculo -Con bases de datos -Con gráficos -Con presentación <p>15. Utilización das ferramentas de revisión de documentos e traballo con documentos compartidos</p>

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0320 Aplicacións informáticas de tratamento de textos
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Inserción de comentarios -Control de cambios dun documento -Comparación de documentos -Protección de todo ou parte dun documento <p>16. Automatización de tarefas repetitivas mediante gravación de macros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gravadora de macros -Utilización de macros

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Utilizar follas de cálculo con habilidade utilizando as funcións habituais en todas aquelas actividades que requiran tabulación e tratamento aritmético-lóxico e/ou estatístico de datos e información, así como a súa presentación en gráficos.</p> <p>CE1.1 Identificar as prestacións, procedementos e asistentes da folla de cálculo describiendo as súas características.</p> <p>CE1.2 Describir as características de protección e seguridade en follas de cálculo.</p> <p>CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica e económica, a partir de medios e aplicacións informáticas de recoñecido valor no ámbito empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crear follas de cálculo agrupándoas polo contido dos seus datos en libros convenientemente identificados e localizados, e co formato preciso á utilización do documento. -Aplicar o formato preciso aos datos e celdas dacordo co tipo de información que conteñen facilitando o seu tratamento posterior. -Aplicar fórmulas e funcións sobre as celdas ou rangos de celdas, nomeados ou non, dacordo cos resultados buscados, comprobando o seu funcionamento e o 	<p>1. Conceptos xerais e características fundamentais da aplicación de folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación e inicio da aplicación -Configuración da aplicación -Entrada e saída do programa -Descrición da pantalla da aplicación de folla de cálculo -Axuda da aplicación de folla de cálculo- -Opcións de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas da folla - de cálculo, etc.) <p>2. Desplazamento pola folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mediante teclado -Mediante rato -Grandes desprazamentos -Varras de desprazamento <p>3. Introducción de datos na folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipos de datos: -Numéricos

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>resultado que se prevé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar títulos representativos, encabezados, pés de páxina e outros aspectos de configuración do documento nas follas de cálculo, dacuerdo coas necesidades da actividade a desenvolver ou ao documento a presentar. - Imprimir follas de cálculo coa calidade, presentación da información e copias requiridas. - Elaborar plantillas coa folla de cálculo, de acordo coa información facilitada. - Confeccionar gráficos estándar e/ou dinámicos, a partir de rangos de celdas da folla de cálculo, optando polo tipo que permita a mellor comprensión da información e de acordo coa actividade para desenvolver, a través dos asistentes dispoñibles na aplicación. - Filtrar datos a partir da táboa elaborada na folla de cálculo. - Aplicar os criterios de protección, seguridade e acceso á folla de cálculo. - Elaborar e axustar diagramas en documentos e utilizar con eficacia todas aquelas prestacións que permita a aplicación da folla de cálculo. - Importar e/ou exportar datos ás aplicacións de procesamento de texto, bases de datos e presentacións. - Aplicar as funcións e utilidades de movemento, copia ou eliminación de ficheiros que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos. - Utilizar os manuais ou a axuda dispoñible na aplicación na resolución de incidencias ou dúbidas expostas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alfanuméricos - Data/hora - Fórmulas - Funciones <p>4. Edición e modificación da folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección da folla de cálculo - Rangos - Columnas - Filas - Follas - Modificación de datos <ul style="list-style-type: none"> - Edición do contido dunha cela - Borrado do contido dunha cela ou rango de celas - Uso do corrector ortográfico - Uso das utilidades de procura e substitución - Inserción e eliminación: <ul style="list-style-type: none"> - Celdas - Filas - Columnas - Follas de cálculo - Copiado ou reubicación de: <ul style="list-style-type: none"> - Celdas ou rangos de celdas - Follas de cálculo <p>5. Almacenamento e recuperación dun libro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación dun novo libro - Abrir un libro xa existente - Gardado dos cambios realizados nun libro - Creación dunha duplica dun libro - Pechado dun libro

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<p>6. Operacións con rangos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recheo rápido dun rango -Selección de varios rangos. (rango múltiple, rango tridimensional) -Nomes de rangos <p>7. Modificación da aparencia dunha folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formato de celda <ul style="list-style-type: none"> -Número -Aliñación -Fonte -Bordos -Recheo -Protección - Anchura e altura das columnas e filas -Ocultando e mostrando columnas, filas ou follas de cálculo -Formato da folla de cálculo -Cambio de nome dunha folla de cálculo -Formatos condicionais - Autoformatos ou estilos predefinidos <p>8. Fórmulas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Operadores e prioridade -Escritura de fórmulas -Copia de fórmulas -Referencias relativas, absolutas e mixtas -Referencias externas e vínculos -Resolución de erros nas fórmulas <ul style="list-style-type: none"> -Tipos de erros -Ferramentas de axuda na resolución de erros <p>9. Funcións</p> <ul style="list-style-type: none"> -Funcións matemáticas predefinidas na aplicación de folla de cálculo

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Regulas para utilizar as funcións predefinidas -Utilización das funcións máis usuais -Uso do asistente para función <p>10. Inserción de Gráficos, para representar a información contida nas follas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elementos dunha gráfico -Creación dunha gráfico -Modificación dun gráfico -Borrado dun gráfico <p>11. Inserción doutros elementos dentro dunha folla de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Imaxes -Autoformas -Texto artísticos -Outros elementos <p>12. Impresión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Zonas de impresión -Especificacións de impresión -Configuración de páxina <ul style="list-style-type: none"> -Marxes -Orientación -Encabezados e pés e numeración de páxina -Vista preliminar <ul style="list-style-type: none"> -Formas de impresión -Configuración de impresora <p>13. Traballo con datos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Validacións de datos -Esquemas -Creación de táboas ou listas de datos -Ordenación de lista de datos, por un ou varios campos

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0321 Aplicacións informáticas de follas de cálculo
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Uso de Filtros - Subtotales <p>14.Utilización das ferramentas de revisión e traballo con libros compartidos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inserción de comentarios -Control de cambios da folia de cálculo -Protección dunha folia de cálculo -Protección dun libro -Libros compartidos <p>15. Importación doutras aplicacións do paquete ofimático</p> <ul style="list-style-type: none"> -Con bases de datos -Con presentacións -Con documentos de texto <p>16. Plantillas e macros</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación e uso de plantillas -Gravadora de macros -Utilización de macros

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Utilizar as funcións das aplicacións informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar e extraer a información.</p> <p>CE1.1 Describir as prestacións, procedementos e asistentes dos programas que manexan bases de datos relacionales, referindo as características e utilidades relacionadas coa ordenación e presentación de táboas, e a importación e exportación de datos.</p> <p>CE1.2 Identificar e explicar as distintas opcións existentes nunha base de datos relacional para a creación, deseño, visualización e modificación das táboas.</p>	<p>1. Introducción e conceptos xerais da aplicación de base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que é unha base de datos -Entrada e saída da aplicación de base de datos -A xanela da aplicación de base de datos <ul style="list-style-type: none"> -Elementos básicos da base de datos -Táboas -Vistas ou Consultas -Formularios -Informes ou reports

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>CE1.3 Describir os conceptos de campo e de rexistro, así como a súa funcionalidade nas táboas das bases de datos relacionales.</p> <p>CE1.4 Diferenciar os distintos tipos de datos que poden ser albergados nunha táboa dunha base de datos relacionales, así como as súas distintas opcións tanto xerais como de procura.</p> <p>CE1.5 Diferenciar as características que presenta o tipo de relación dunha táboa, nunha relación uno a un, un a varios ou varios a varios.</p> <p>CE1.6 Diseñar consultas utilizando os diferentes métodos existentes da aplicación.</p> <p>CE1.7 Coñecer os distintos tipos de consultas, a súa creación e o seu uso.</p> <p>CE1.8 Executar consultas, tendo en conta as consecuencias que poden conlevar, tales como perda de datos, etc...</p> <p>CE1.9 Identificar a utilidade dos formularios, no ámbito empresarial, a través das funcións de introdución e modificación de datos e imaxes.</p> <p>CE1.10 Crear formularios utilizando os diferentes métodos existentes da aplicación.</p> <p>CE1.11 Diferenciar os distintos tipos de formatos nos formularios en función do seu uso.</p> <p>CE1.12 Utilizar as ferramentas e elementos de deseño de formularios creando estilos personalizados</p> <p>CE1.13 Describir a importancia do manexo adecuado da opción de informes, como unha funcionalidade da base de datos relacionales para a presentación de datos, pola ampla gama de posibilidades de adaptación ás necesidades do usuario ou da entidade.</p> <p>CE1.14 Crear informes utilizando os diferentes métodos existentes da aplicación.</p> <p>CE1.15 Diseñar os informes, segundo a ordenación e o agrupamento de datos: así como a súa distribución.</p> <p>CE1.16 Utilizar as ferramentas e elementos de deseño de informes creando estilos personalizados.</p> <p>CE1.17 Distinguir e diferenciar a utilidade dos outros obxectos dunha base de datos relacional:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Distintas formas de creación unha base de datos -Apertura dunha base de datos -Gardado dunha base de datos -Peche dunha base de datos -Copia de seguridade da base de datos -Ferramentas de recuperación e mantemento da base de datos <p>2. Creación e inserción de datos en táboas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concepto de rexistros e campos -Distintas formas de creación de táboas <ul style="list-style-type: none"> -Elementos dunha táboa -Propiedades dos campos -Introdución de datos na táboa -Movementos polos campos e rexistros dunha táboa -Eliminación de rexistros dunha táboa -Modificación de rexistros dunha táboa -Copiado e movemento de datos -Procura e substituído de datos -Creación de filtros -Ordenación alfabética de campos -Formatos dunha táboa -Creación de índices en campos <p>3. Realización de cambios na estrutura de táboas e creación de relacións</p> <ul style="list-style-type: none"> -Modificación do deseño dunha táboa. -Cambio do nome dunha táboa -Eliminación dunha táboa -Copiado dunha táboa -Exportación unha táboa a outra base de datos -Importación de táboas doutra base de datos.

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>CE1.18 A partir dun caso práctico ben diferenciado para a creación dun proxecto de base de datos relacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear as táboas axustando as súas características aos datos que deben conter e ao uso final da base de datos referencial. - Crear as relacións existentes entre as distintas táboas, tendo en conta: Tipos de relacións e/ou integridade referencial. - Realizar o deseño e creación dos formularios necesarios para facilitar o uso da base de datos relacional. - Realizar o deseño e creación das consultas necesarias para a consecución do obxectivo marcado para a base de datos relacional. - Realizar o deseño e creación dos informes necesarios para facilitar a presentación dos datos segundo os obxectivos marcados. <p>CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios e aplicacións informáticas de recoñecido valor no ámbito empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordenar datos a partir da táboa elaborada na folia de cálculo. - Filtrar datos a partir da táboa elaborada na folia de cálculo. - Utilizar os manuais de axuda dispoñibles na aplicación na resolución de incidencias ou dúbidas expostas. <p>CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, e tendo en conta os manuais de estilo facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combinar documentos normalizados coas táboas de datos ou bases de datos proporcionadas. - Combinar sobres ou etiquetas coas táboas ou bases de datos propostas e na orde establecida. - Utilizar os manuais de axuda dispoñibles na aplicación na resolución de incidencias ou dúbidas expostas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de relacións entre táboas. - Concepto do campo clave principal - Tipos de relacións entre táboas <p>4. Creación, modificación e eliminación de consultas ou vistas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación dunha consulta. - Tipos de consulta <ul style="list-style-type: none"> - Selección de rexistros de táboas. - Modificación de rexistros, estrutura da táboa ou base de datos - Gardado dunha consulta. - Execución dunha consulta - Impresión de resultados de consúltaa - Apertura dunha consulta - Modificación dos criterios de consulta - Eliminación dunha consulta <p>5. Creación de formularios para introducir e mostrar rexistros das táboas ou resultados de consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de formularios sinxelos de táboas e consultas - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de deseño - Creación de subformularios - Almacenado de formularios - Modificación de formularios - Eliminación de formularios - Impresión de formularios - Inserción de imaxes e gráficos en formularios <p>6. Creación de informes ou reports para a impresión de rexistros das táboas ou resultados de consultas</p>

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Creación de informes sinxelos de táboas ou consultas -Personalización de informes utilizando diferentes elementos de deseño -Creación de subinformes -Almacenado de informes -Modificación de informes -Eliminación de informes -Impresión de informe -Inserción de imaxes e gráficos en informes -Aplicación de cambios no aspecto dos informes utilizando o procesador de texto

MF0233_2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0323 Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Establecer o deseño das presentacións tendo en conta as características da empresa e a súa organización.</p> <p>CE1.1 Explicar a importancia da presentación dun documento para a imaxe que transmite a entidade, conseguindo que a información se presente de forma clara e persuasiva, a partir de distintas presentacións de carácter profesional de organizacións tipo.</p> <p>CE1.2 Advertir da necesidade de gardar as presentacións segundo os criterios de organización de arquivos marcados pola empresa, facilitando o cumprimento das normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos.</p> <p>CE1.3 Sinalar a importancia que ten a comprobación dos resultados e a corrección de erros, antes de poñer ao dispor das persoas ou entidades a quen se destina a presentación, así como o respecto dos prazos previstos e na forma establecida de entrega.</p> <p>CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, nos que se require elaboración e presentación de documentación de acordo cuns estándares de calidade tipo:</p>	<p>1. Deseño, organización e arquivo das presentacións</p> <ul style="list-style-type: none"> -A imaxe corporativa dunha empresa -Importancia -Respecto polas normas de estilo da organización -Deseño das presentacións -Claridade na información -A persuasión na transmisión de idea -Avaliación da resultados -Organización e arquivo das presentacións -Confidencialidade da información -Entrega do traballo

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0323 Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>-Seleccionar o formato máis adecuado a cada tipo de información para a súa presentación final.</p> <p>-Elixir os medios de presentación da documentación máis adecuados a cada caso (sobre o monitor, en rede, diapositivas, animada con computador e sistema de proxección, papel, transparencia, ou outros soportes).</p> <p>-Comprobar as presentacións obtidas coas aplicacións dispoñibles, identificando inexactitudes e propoñendo solucións como usuario.</p> <p>-Aplicar as funcións e utilidades de movemento, copia ou eliminación da presentación que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos.</p>	
<p>C2: Utilizar presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando obxectos de distinta natureza.</p> <p>CE2.1 Identificar as prestacións, procedementos e asistentes dun programa de presentacións gráficas describindo as súas características.</p> <p>CE2.2 En casos prácticos, debidamente caracterizados, nos que se require elaboración e presentación de documentación de acordo cuns estándares de calidade tipo:</p> <p>-Aplicar o formato máis adecuado a cada tipo de información para a súa presentación final.</p> <p>-Utilizar os medios de presentación da documentación máis adecuados a cada caso (sobre o monitor, en rede, diapositivas, animada con computador e sistema de proxección, papel, transparencia, ou outros soportes).</p> <p>-Utilizar de forma integrada e conveniente: Gráficos, textos e outros obxectos, conseguindo unha presentación correcta e adecuada á natureza do documento.</p> <p>-Utilizar eficazmente e onde se requira, as posibilidades que ofrece a aplicación informática de presentacións gráficas: animacións, audio, vídeo, outras.</p> <p>-Utilizar os manuais ou a axuda dispoñible na aplicación na resolución de incidencias ou dúbidas expostas.</p> <p>CE2.3 A partir de información suficientemente caracterizada, e de acordo cuns parámetros para a súa presentación</p>	<p>2. Introducción e conceptos xerais</p> <ul style="list-style-type: none"> -Execución da aplicación para presentacións -Saída da aplicación para presentacións -Creación dunha presentación -Gravación dunha presentación -Peche dunha presentación -Apertura dunha presentación -Estrutura da pantalla -As vistas da aplicación para presentación <ul style="list-style-type: none"> -Normal -Clasificador de diapositivas -Esquema <p>3. Accións con diapositivas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inserción de nova diapositiva -Eliminación de diapositivas -Duplicación de diapositivas -Ordenación de diapositivas <p>4. Traballo con obxectos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Selección de obxectos -Desprazamento de obxectos

MF0233 2 OFIMÁTICA

UNIDADE FORMATIVA	UF0323 Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>en soporte dixital facilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inserir a información proporcionada na presentación. -Animar os distintos obxectos da presentación de acordo cos parámetros facilitados e utilizando, no seu caso, os asistentes dispoñibles. - Temporalizar a aparición dos distintos elementos e diapositivas de acordo co tempo asignado a cada un deles utilizando os asistentes dispoñibles. -Asegurar a calidade da presentación ensaiando e corrixindo os defectos detectados e, no seu caso, propoñendo os elementos ou parámetros de mellora. -Gardar as presentacións nos formatos adecuados, preparándoas para ser facilmente utilizadas, protexéndoas de modificacións non desexadas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Eliminación de obxectos -Modificación do tamaño dos obxectos -Duplicación de obxectos -Recolocación de obxectos -Aliñación e distribución de obxectos dentro da diapositiva <ul style="list-style-type: none"> - Tralaballo con textos -Inserción de texto (desde a diapositiva, desde o esquema da presentación) -Modificación do formato do texto -Formato de párrafos <ul style="list-style-type: none"> -Alineación -Listas numeradas -Viñetas -Estilos -Táboas <ul style="list-style-type: none"> -Creación de táboas -Operacións con filas e columnas -Alineación horizontal e vertical das celdas -Debuxos <ul style="list-style-type: none"> -Liñas -Rectángulos e cadrados -Círculos e elipses -Autoformas -Sombras e 3D -Reglas e guías -Imaxes <ul style="list-style-type: none"> -Prediseñadas e insertadas -Gráficos <ul style="list-style-type: none"> -Creación de gráficos -Diagramas <ul style="list-style-type: none"> -Creación de organigramas e diferentes estilos de diagramas -<i>WordArt</i> ou texto artístico -Inserción de sons e películas

MF0233 2 OFIMÁTICA	
UNIDADE FORMATIVA	UF0323 Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> -Formato de obxectos -Recheos -Liñas -Efectos de sombra o 3D <p>5. Documentación da presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inserción de comentarios -Preparación das Notas do orador <p>6. Deseños ou estilos de Presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Uso de plantillas de estilos -Combinación de Cores -Fondos de diapositivas -Patróns <p>7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Configuración da páxina -Encabezados, pés e numeración -Configuración dos distintos formatos de impresión -Opcións de impresión <p>8. Presentación de diapositivas tendo en conta lugar e infraestrutura</p> <ul style="list-style-type: none"> -Animación de elementos -Transición de diapositivas -Intervalos de tempo -Configuración da presentación <ul style="list-style-type: none"> -Presentación con orador -Presentación en exposición -Presentacións personalizadas -Conexión a un proxector e configuración -Ensaio da presentación -Proxección da presentación

A medida que se avance no desenvolvemento das unidades didácticas, o docente deberá avaliar aos alumnos en relación a estes criterios de avaliación.

O sistema de avaliación defínese no apartado seguinte.

3. SISTEMA DE AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DA APRENDIZAXE

A avaliación da adquisición das capacidades e competencias do módulo formativo, levará a cabo mediante:

- Avaliación continua
- Avaliación final.

A avaliación continua está formada polas actividades e supostos prácticos realizados na aula.

Entendemos por supostos prácticos os exercicios baseados en casos reais, simulacións ou situacións descritas previamente e de maneira detallada sobre a que o/o alumno/para debe expor unha solución ou proposta.

En canto ás actividades, son exercicios cunha breve formulación e de execución ou resolución inmediata.

Esta avaliación continua, é o resultado da media obtida entre as distintas puntuacións das probas establecidas e supoñen un 30% de peso na nota final.

Doutra banda, a avaliación final consistirá nunha proba de avaliación de todo o módulo formativo. Esta proba é de carácter teórico práctico e estará composta por preguntas abertas, así como por pequenos supostos prácticos. Nela veranse representadas todas as capacidades e unidades didácticas.

O peso desta proba é do 70%. No caso de que algún/algunha alumno/a non supere a proba final, programarase unha segunda convocatoria.

Cada unha destas probas dá resposta ás capacidades establecidas no Real Decreto de referencia.

Tanto os exercicios que compoñen a avaliación continua, como a proba de avaliación final, puntuaranse nunha escala de 0 a 10, sendo 5 a puntuación mínima para superala.

O resultado final do módulo valorarase en función dos seguintes baremos:

RESULTADO	PUNTUACIÓN
No apto	De 0 a 4'99
Apto (Suficiente)	De 5 a 6'99
Apto (Notable)	De 7 a 8'99
Apto (Sobresáinte)	De 9 a 10

O rexistro dos resultados obtidos de cada proba levarase a cabo no documento denominado **Acta de Avaliación**.

A continuación, se indican as probas mínimas a realizar en cada módulo e unidade formativa:

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
-----------------------	------------------------	----------------------

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
MF0975_2 Técnicas de recepción y comunicación	No aplica	-Examen del módulo formativa MF0975_2 -Actividad 1 "Comunicación en una organización" (contemplando la capacidad 1) -Supuesto práctico 1 "Técnicas de comunicación oral" (contemplando las capacidades 2 y 3) -Supuesto práctico 2 "Comunicación escrita: Registro (contemplando las capacidades 4 y 5)
MF0976_2 Operaciones administrativas comerciales	UF0349 Atención al cliente en el proceso comercial	-Examen de la unidad formativa UF0349 -Supuesto práctico 1 "Comunicación comercial y reclamaciones" (Contemplando las capacidades 1 y 2)
	UF0350 Gestión administrativa del proceso comercial	-Examen de la unidad formativa UF0350 -Supuesto práctico 1 "Documentos de operaciones de compraventa" (Contemplando la capacidad 1) -Actividad 1 "Control de existencias" (contemplando la capacidad 2)
	UF0351 Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial	-Examen de la unidad formativa UF0351 -Supuesto práctico 1 "Aplicaciones informáticas de gestión comercial" (contemplando la capacidad 1)
MF0973_1 Grabación de datos	No aplica	-Examen del módulo formativa MF0973_1 -Actividad 1 "Optimización de recursos en procesos de grabación de datos" (contemplando la capacidad 1) -Actividad 2 "Criterios de actuación profesional en la grabación de datos" (contemplando la capacidad 2) -Supuesto práctico 1 "Grabación de datos mediante técnicas mecanográficas y posterior modificación de errores" (contemplando las capacidades 3, 4 y 5)
MF0978_2 Gestión de archivos	No aplica	-Examen del módulo formativa MF0978_2 -Supuesto práctico 1 "Configuración de un sistema" (contemplando las capacidades 1 y 2) -Supuesto práctico 2 "Elaboración, registro, archivo y presentación de documentación" (contemplando las capacidades 3, 4 y 5)
MF0977_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente	No aplica	-Examen del módulo formativa MF0977_2 -Supuesto práctico 1 "Gestión administrativa en la relación con el cliente" (contemplando las capacidades 1 y 4) -Supuesto práctico 2 "Mensajes orales e interpretación de documentación administrativa en lengua extranjera" (contemplando las capacidades 2 y 3) -Supuesto práctico 3 "Conversación en lengua extranjera en actividades administrativas" (contemplando la capacidad 5)
MF0233_2	UF0319 Sistema operativo, búsqueda de la	-Examen de la unidad formativa UF0319 -Supuesto práctico 1 "Sistema operativo y

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
Ofimática	información: Internet/ Intranet y correo electrónico	búsqueda de información” (contemplando las capacidades 1, 2 y 3)
	UF0320 Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos	-Examen de la unidad formativa UF0320 -Supuesto práctico 1 “Elaboración de documentos con el procesador de textos” (contemplando la capacidad 1)
	UF0321 Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo	Examen de la unidad formativa UF0321 Supuesto práctico 1 “Confección de documentación mediante hojas de cálculo” (Contemplando la capacidad 1)
	UF0322 Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales	-Examen de la unidad formativa UF0322 -Supuesto práctico 1 “Creación de un proyecto de base de datos relacional” (Contemplando la capacidad 1)
	UF0323 Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información	-Examen de la unidad formativa UF0323 -Supuesto práctico 1 “Elaboración de presentaciones” (Contemplando las capacidades 1 y 2)

3.1 Instrucións para a elaboración dos instrumentos de avaliación

Os tipos de exercicios avaliábeis que se terán en conta na avaliación continua serán:

- Supostos prácticos
- Actividades

Polo menos debe realizarse un instrumento por cada 30 horas de curso.

No caso da avaliación final, o exercicio para realizar será:

- Proba de avaliación final

A continuación, descríbese detalladamente as pautas para a elaboración destes instrumentos de avaliación.

A) Supostos prácticos

Definimos un suposto práctico como un exercicio no que se parte dunha situación descrita de maneira detallada sobre a cal o/o alumno/para debe expor unha solución ou unha proposta de resolución.

Para a elaboración deste tipo de instrumento é necesario indicar un punto de partida para situar ao/á alumno/a en un contexto determinado e a partir de aí realizar preguntas para que o/o alumno/para poida poñer en práctica os coñecementos adquiridos e poida demostrarse que supera a capacidade indicada.

Todo suposto práctico debe, por tanto, constar dun enunciado do exercicio e, en caso de ser necesario, información relativa ao mesmo para poder realizalo.

Ademais débese achegar un modelo coa resposta. No caso de que non exista unha resposta única, este modelo debe mostrar instrucións de realización do exercicio ou descrición dos pasos que debe dar o/a alumno/a para chegar a unha resolución no caso. A pesar de ser un exercicio de corrección subxectiva debe indicarse os puntos críticos que ha de incluír a

solución do/da alumno/a para considerarse válido o exercicio e evidenciar que dá resposta á capacidade correspondente.

B) Actividades

Definimos as actividades como pequenos exercicios cunha breve formulación sobre o cal o/o alumno/para expón unha solución. Poden incluírse dentro das actividades a análise dunha normativa, a procura de información, selección de ferramentas...

As actividades deben incluír un enunciado do exercicio e, en caso de ser necesario, información relativa ao mesmo para poder realizalo.

Ademais débese achegar un modelo coa resposta. No caso de que non exista unha resposta única, este modelo debe mostrar instrucións de realización do exercicio ou descrición dos pasos que debe dar o/a alumno/a para chegar a unha resolución no caso. A pesar de ser un exercicio de corrección subxectiva debe indicarse os puntos críticos que ha de incluír a solución do/da alumno/a para considerarse válido o exercicio e evidenciar que dá resposta á capacidade ou capacidades correspondentes.

C) Proba de avaliación final

A Orde ESS/1897/2013 indica que: *“Al término de cada módulo formativo se aplicará una prueba de evaluación final de carácter teórico-práctico que estará referida al conjunto de las capacidades, criterios de evaluación y contenidos asociados a dicho módulo.*

(...)

Cando o módulo estrutúrese en unidades formativas, a citada proba configurarase de maneira que permita identificar a puntuación obtida en cada unha delas.”

É dicir, os/as alumnos/ as deben presentarse a un exame ou proba de avaliación final por cada Módulo Formativo e no caso de que ese módulo estea formado por varias Unidades Formativas, o exame estará diferenciado de maneira que se poida asignar unha puntuación a cada Unidade Formativa.

O mínimo de preguntas/exercicios que debe ter unha proba de avaliación é de 5. As características das mesmas son:

- Unicamente realizaranse preguntas de resposta aberta e de desenvolvemento.
- Débense incluír sempre algún exercicio de carácter práctico.
- Debe indicarse en cada pregunta a capacidade coa cal se relaciona e a puntuación de cada unha.
- O exame puntúase de 0 a 10, sendo a nota mínima para superalo de 5.

Ademais débese achegar un modelo coa resposta. No caso de que non exista unha resposta única, este modelo debe mostrar instrucións de realización do exercicio ou descrición dos pasos que debe dar o/a alumno/a para chegar a unha resolución no caso. A pesar de ser un exercicio de corrección subxectiva debe indicarse os puntos críticos que ha de incluír a solución do/da alumno/a para considerarse válido o exercicio e evidenciar que dá resposta á capacidade.

Tendo en conta que a normativa contempla dúas convocatorias de exame, débense entregar dous modelos de exame diferentes por UF/ MF.

4. INSTRUCIÓNS PARA O ENCHEMENTO DOS DOCUMENTOS

O/a docente debe dispoñer dos seguintes documentos:

- Anexo III. Planificación didáctica.
- Anexo IV. Programación didáctica.
- Anexo V. Planificación da avaliación da aprendizaxe.
- Anexo VI. Informe de avaliación individualizado
- Anexo VII. Acta de avaliación

Destes documentos, o/a docente debe completar ou cumprimentar os seguintes da maneira que se indica.

A) Anexo IV Programación didáctica

Farase entrega ao/á docente deste documento preelaborado, no cal deberá concretar:

- Estratexias metodolóxicas, actividades de aprendizaxes e recursos didácticos: adaptando o texto preelaborado ás actividades e exercicios que vai realizar.
- Espazos, instalacións e equipamentos: añadiendo o que considere necesario para o desenvolvemento das actividades e contidos na aula.

			
ANEXO IV. Programación Didáctica (modalidade presencial)			
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE: ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E XERAIS			
DURACIÓN DO CERTIFICADO: 430 horas	DATAS DE IMPARTICIÓN: de 00/00/00 a 00/00/00		
CENTRO DE FORMACIÓN:			
DIRECCIÓN: LOCALIDADE: PROVINCIA:			
PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DO MÓDULO			
IDENTIFICACIÓN DO MÓDULO: MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	HORAS: 150		
Obxectivo xeral do módulo: Realizar e integrar operacións de apoio administrativo básico			
UNIDADE FORMATIVA	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	HORAS	30
Obxectivos específicos Logro das seguintes capacidades axustándose aos criterios de avaliación ¹	Contidos ²	Estratexias metodolóxicas, actividades de aprendizaxe e recursos didácticos ³	Espazos, instalacións e equipamento ⁴
C1: Representar as funcións básicas e os fluxos de información fundamentais en estruturas organizativas públicas ou privadas determinadas, a través de organigramas. CE1.1 Recoñecer as funcións fundamentais desenvolvidas en organizacións e entidades concretas, públicas ou privadas. CE1.2 Definir o concepto de departamento e os criterios máis usuais utilizados na departamentalización de organizacións e institucións privadas	1. A organización de entidades públicas e privadas -Funcións das empresas: -Clases. -Xerarquía. -A función administrativa: -Definición. -Obxectivos. -A estrutura da empresa: -Concepto de organización. -Principios de organización. -A organización formal e informal. -Os departamentos.	Neste módulo formativo "Técnicas administrativas básicas de oficina", o/a docente centrarse en que os/as alumnos/as adquiran as habilidades e destrezas necesarias para realizar e integrar operacións de apoio administrativo básico. O/a docente realizará unha breve presentación da unidade formativa "Organización empresarial e de recursos humanos" explicando as capacidades a lograr e as actividades a realizar.	Segundo se establece no apartado V relativo aos requisitos mínimos de espazos, instalacións e equipamentos do RD 645/2011 de 9 de maio, para o desenvolvemento desta capacidade contarase cunha aula de xestión de 45 m ² se se conta con 15 alumnos/as ou 60 m ² se estes/as son 25. O equipamento co que contará a aula de xestión será o seguinte:
<small>1. Incluir as capacidades e criterios de avaliación tal e como se describen no certificado de profesionalidade. 2. Introducir os contidos que se contemplan no certificado, asignándoos ás capacidades correspondentes e secuenciándoos pedagógicamente. 3. Especificar as diferentes accións de ensino-aprendizaxe que teñen que realizar os formadores e/ou os alumnos/as para o logro das capacidades, indicando os métodos didácticos a utilizar e os recursos didácticos asociados. Inclúese tamén neste apartado as actividades de aprendizaxe a realizar polos alumnos/as. 4. Indicar os que corresponden exclusivamente a esa unidade formativa, considerando o establecido no apartado V do Anexo dos Reais Decretos que regulan os certificados.</small>		1	

B) Anexo V Planificación da avaliación da aprendizaxe

- Neste documento o/a docente cumprimentará os seguintes apartados, tendo en conta as instrucións indicadas no apartado 3.1 Instrucións para a elaboración dos instrumentos de avaliación:
- Actividades e instrumentos de avaliación. Inclúense os instrumentos avaliábeis a realizar na aula cunha denominación sintética e unha descrición breve, indicando a capacidade ou capacidades á/ s que fai referencia. (Por exemplo: Suposto Práctico

“Procesos da creación de documentos” consistente na realización dun esquema e redacción dun documento de especificacións sobre calidade” (Capacidade X)).

- Proba de avaliación final de módulo. Describírase o tipo de exame a realizar (Por exemplo: Proba de avaliación teórico-práctica do módulo no que se recollen preguntas de desenvolvemento e relación de conceptos dos produtos editoriais multimedia, documentos de especificacións, libros de estilo, estándares de calidade, indicadores e tipos de riscos durante a execución de produtos editoriais multimedia (Capacidade X))
- Espazos. Indicarase a aula necesaria para a realización dese instrumento.
- Duración. Detallarse a duración estimada en horas ou minutos do instrumento.
- Datas de avaliación. Establecerase a data prevista na que se avaliará ao alumno/a.

MÓDULO FORMATIVO		DURANTE O PROCESO DE APRENDIZAXE		Realización da avaliación		
UNIDADES FORMATIVAS		ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN ¹		Espazos	Duración	Datas de avaliación ²
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	<p>Actividade 1 “Representación de estruturas organizativas” consistente na identificación das funcións básicas e fluxos de información de distintas organizacións, mediante a realización ou interpretación de organigramas. (Capacidade 1)</p> <p>Suposto práctico 1 “Actividades de apoio administrativo” no que, partindo dunha situación previamente establecida polo/pola docente, o alumnado realizará un “rol-playing” para determinar os roles de cada membro do grupo, as pautas de actuación e as actividades de apoio administrativo do grupo de traballo. (Capacidade 2)</p>		Aula de xestión	1 Hora	00/00/00
	UF0518 Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	<p>Suposto práctico 1 “Xestión de correspondencia e paquetería na empresa” mediante o cal o alumnado deberá describir as técnicas básicas de recepción, clasificación e distribución de paquetería e de correo convencional/telemático, en base a unha situación previamente descrita. (Capacidade 1)</p>		Aula de xestión	2 Horas	00/00/00
	UF0519 Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	<p>Actividade 1 “Registro e clasificación de documentación administrativa” na que o alumnado realizará unha análise das técnicas de rexistro e clasificación de documentación administrativa, especificando a súa función, elementos e requisitos principais, mediante aplicacións informáticas. (Capacidade 1)</p> <p>Actividade 2 “Medios de pago básicos” na que se realizarán operacións vinculadas a documentación administrativa básica de operacións de tesourería, sinxelas, baseándose na normativa vixente de aplicación. (Capacidade 2)</p>		Aula de xestión	1 Hora	00/00/00
				Aula de xestión	1 Hora	00/00/00

1

1. Identificar las actividades e instrumentos de evaluación indicando una denominación sintética de los mismos (supuestos prácticos, simulaciones, pruebas objetivas y/o pruebas de respuesta abierta)
2. Las fechas de evaluación estarán actualizadas en el momento en el que se efectúe la comunicación de inicio de las acciones formativas a la administración competente

5. REXISTRO DOS RESULTADOS

Para coñecer o grao de consecución das capacidades e obxectivos a lograr, o/a docente valerase das probas de avaliación enumeradas no apartado 3 desta guía.

As probas de avaliación elabóranse tendo en conta as **Capacidades (C)** e **Criterios de Avaliación (CE)** recollidos no Apartado III do Anexo I do Real Decreto 645/2011, de 9 de maio.

Para o rexistro das puntuacións, o docente contará cun acta na que se rexistrará as puntuacións individuais de cada alumno/a (Anexo VI):

ANEXO VI
Informe de avaliación individualizado

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE/ NÚMERO DE CURSO:	ADGG0408 OPERACIÓN AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS E XERAIS
DURACIÓN DO CERTIFICADO:	430 Horas
CENTRO DE FORMACIÓN:	DATAS DE IMPARTICIÓN: 00/00/00 – 00/00/00
DIRECCIÓN:	LOCALIDADE: PROVINCIA:

INFORME DE AVALIACIÓN INDIVIDUALIZADO

Nome e apelidos do alumno/a	AVALIACIÓN DURANTE O PROCESO DE APRENDIZAXE						PROBA DE AVALIACIÓN FINAL DO MÓDULO		CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO ⁵	
MÓDULOS FORMATIVOS	Resultados nas actividades e instrumentos de AVALIACIÓN ¹					Puntuación Media ²	1ª Convocatoria ³	2ª Convocatoria ⁴		
	E1	E2	E3	E4	...					
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517			-	-	-				APTO (puntuación final) / NON APTO
	UF0518		-	-	-	-				
	UF0519				-	-				
	MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	UF0520			-	-	-			

1. Anotarase nos recadros as puntuacións obtidas nas distintas actividades e instrumentos de avaliación aplicados, que serán os que se identificaran na planificación da avaliación.
2. Incluirase en cada recadro a puntuación media lograda a partir das puntuacións obtidas nos distintos instrumentos.
3. En cada recadro reflectirase a puntuación obtida na proba de avaliación final do módulo aplicada na data prevista (1ª convocatoria). Si o módulo ten unidades formativas reflexarase a puntuación correspondente na proba de ditas unidades.
4. Incluirase as puntuacións obtidas solo si tivo que realizar a proba da 2ª convocatoria.
5. Introducirase a cualificación final obtida no módulo en termos de Non Apto ou Apto, neste último caso, indicando entre paréntese a puntuación final alcanzada polo alumno/a.

INFORME DE AVALIACIÓN INDIVIDUALIZADO

Estos datos rexistaranse, á súa vez e de maneira resumida, nun informe global do grupo (Anexo VII):

