

# GUÍA DOCENTE

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE**

**ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS  
ADMINISTRATIVOS E XERAIS**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA E PLANIFICACIÓN DA AVALIACIÓN .....	4
3. SISTEMA DE AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DA APRENDIZAXE .....	28
3.1 Instrucións para a elaboración dos instrumentos de avaliación .....	30
4. INSTRUCIÓN PARA O ENCHEMENTO DOS DOCUMENTOS .....	31
5. REXISTRO DOS RESULTADOS .....	33
6. FUNCIÓN DOS/DAS FORMADORES/AS .....	35

## 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.

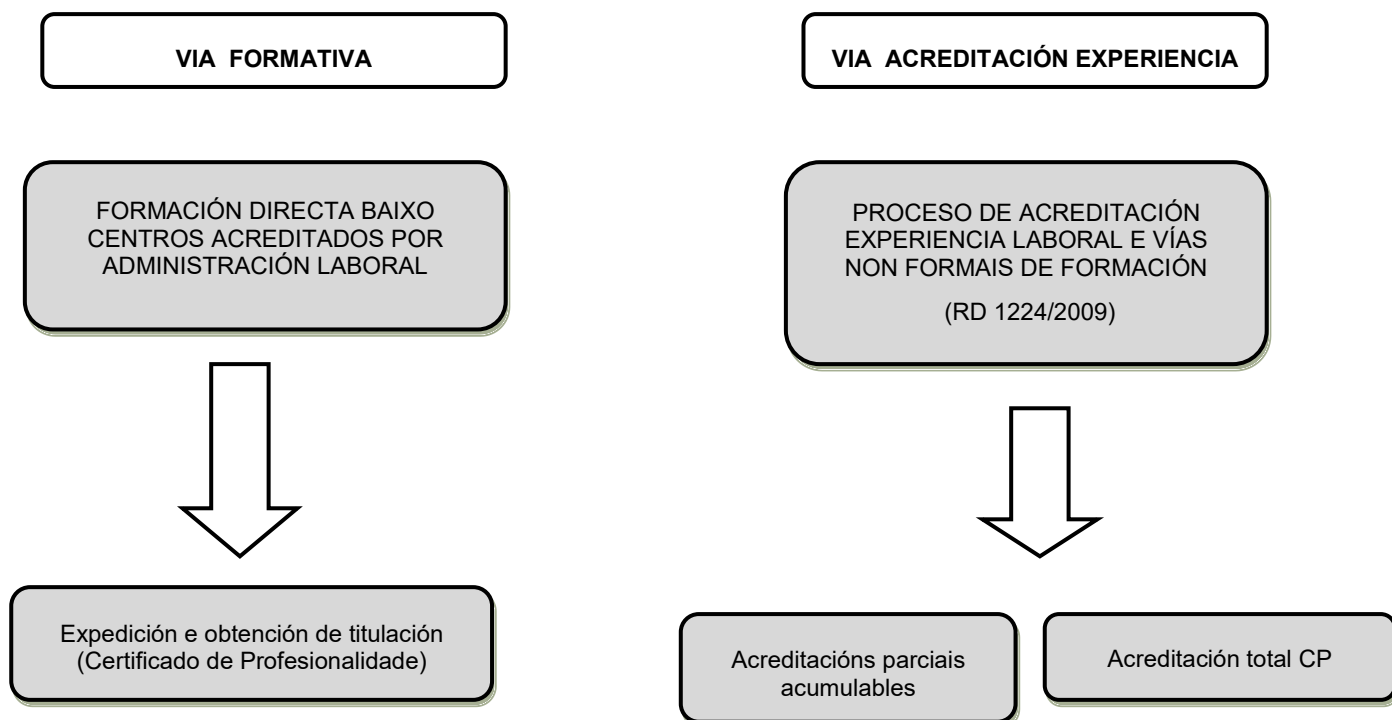
Posuír un Certificado de Profesionalidade supón o incremento do currículo profesional, debido a que é un documento de carácter oficial que se valora en calquera proceso de selección convocado polas Administracións Públicas e acredita profesionalmente ante as empresas privadas.

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 PROFESIONALIDAD



## 2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA E PLANIFICACIÓN DA AVALIACIÓN

O certificado de profesionalidade **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais** de 430 horas de duración, ten como competencia xeral *“Distribuir, reproducir e transmitir a información e documentación requeridas nas tarefas administrativas e de xestión, internas e externas, así coma realizar trámites elementais de verificación de datos e documentos a requerimento de técnicos de nivel superior con eficacia, dacuerdo con instrucións o procedementos establecidos”*.

O desenvolvemento da acción formativa estrutúrase da seguinte maneira:

Módulo formativo	Unidade formativa	Unidades didácticas
<b>MF0969_1</b> <b>Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	<b>UF0517</b> Organización empresarial e de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-A organización de entidades públicas e privadas</li> <li>-A organización dos recursos humanos</li> </ul>
	<b>UF0518</b> Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tratamento da correspondencia e paquetería interna e externa</li> </ul>
	<b>UF0519</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xestión auxiliar de documentación administrativa básica</li> <li>- Xestión básica de tesourería</li> <li>- Xestión e control básico de existencias</li> </ul>
<b>MF0970_1</b> <b>Operacións básicas de comunicación</b>	<b>UF0520</b> Comunicación nas relacións profesionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos e técnicas de comunicación en situacións profesionais de recepción e transmisión de información</li> <li>- Pautas de comportamento asertivo en situación de traballo</li> <li>- Os conflitos con persoas internas ou externas da empresa</li> </ul>
	<b>UF0521</b> Comunicación oral e escrita na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A comunicación oral</li> <li>- A comunicación escrita</li> <li>- Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial</li> </ul>
<b>MF0971_1</b> <b>Reproducción y archivo</b>	<b>UF0513</b> Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas operativos habituais.</li> <li>- Arquivo e clasificación de documentación administrativa</li> <li>- Base de datos.</li> <li>- Inserción de datos en táboas.</li> <li>- Consultas de selección.</li> <li>- Formularios e informes.</li> </ul>
	<b>UF0514</b> Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprodución en equipos de reprografía</li> <li>- Operacións de encadernación funcional de documentos.</li> </ul>

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

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos</b>
<b>Capacidades e Criterios de Evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Representar as funcións básicas e os fluxos de información fundamentais en estruturas organizativas públicas ou privadas determinadas, a través de organigramas.</p> <p>CE1.1 Recoñecer as funcións fundamentais desenvolvidas en organizacións e entidades concretas, públicas ou privadas.</p> <p>CE1.2 Definir o concepto de departamento e os criterios máis usuais utilizados na departamentalización de organizacións e institucións privadas determinadas.</p> <p>CE1.3 Identificar a información básica xerada no desenvolvemento das funcións fundamentais de organizacións concretas, especificando o seu recorrido ou fluxo entre departamentos e, no seu caso, desde ou cara ao exterior.</p> <p>CE1.4 Diferenciar entre organización formal e informal.</p> <p>CE1.5 Precisar os elementos básicos da organización do Estado: Administración Central, Autonómica e Local, así como da Unión Europea.</p> <p>CE1.6 Definir a función do organigrama como instrumento de representación gráfica de estruturas organizativas.</p> <p>CE1.7 Distinguir os tipos básicos de organigramas en función da súa utilidade para representar aspectos organizativos concretos.</p> <p>CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se propoñen actividades sinxelas desenvolvidas en estruturas organizativas concretas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Relacionar as actividades propostas coas funcións básicas que desenvolven.</li> <li>-Identificar os departamentos máis representativos segundo as funcións relacionadas.</li> <li>-Especificar os fluxos de información entre os distintos departamentos propostos.</li> <li>-Describir os departamentos e os diferentes fluxos de información identificados nun organigrama sinxelo.</li> </ul>	<p><b>1. A organización de entidades públicas e privadas</b></p> <p>-Funcións das empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Clases.</li> <li>-Xerarquía.</li> </ul> <p>-A función administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definición.</li> <li>-Obxectivos.</li> </ul> <p>-A estrutura da empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concepto de organización.</li> <li>-Principios de organización.</li> </ul> <p>-A organización formal e informal.</p> <p>-Os departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Descrición.</li> <li>-Tipoloxía.</li> <li>-Criterios para a asignación de actividades aos departamentos.</li> </ul> <p>-O organigrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Descrición.</li> <li>-Obxectivos.</li> <li>-Requisitos.</li> <li>-Clases.</li> <li>-Vantaxes e inconvenientes.</li> </ul> <p>-Organización do contorno físico do espazo de acollida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Condicións ambientais.</li> <li>-Disposición e tipos de materiais auxiliares.</li> <li>-Mobiliario.</li> </ul> <p>-Organización básica do Estado e a Unión Europea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Administración Central.</li> <li>-Administración Autonómica.</li> <li>-Administración Local.</li> <li>-Unión Europea.</li> </ul>
<p>C2: Identificar os criterios de actuación profesional que permiten a integración e cooperación das actividades de apoio administrativo nun grupo de traballo ou departamento, contribuíndo a crear un clima de traballo produtivo, de acordo cunha ética</p>	<p><b>2. A organización dos recursos humanos</b></p> <p>-A organización en actividades de apoio administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Criterios de organización e coordinación.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos</b>
<b>Capacidades e Criterios de Evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>persoal e profesional definida.</p> <p>CE2.1 Describir os elementos fundamentais que caracterizan un grupo de traballo de apoio administrativo tipo.</p> <p>CE2.2 Explicar as fases de desenvolvemento dun grupo de traballo de apoio administrativo tipo, e os factores que poden modificar a súa dinámica, identificando como pode afectar a incorporación dun novo membro ao grupo.</p> <p>CE2.3 Describir as principais funcións que se teñen que desempeñar en grupos de traballo apoio administrativo tipo, especificando as relacións funcionais e xerárquicas que conlevan, así como as relacións con outros grupos de traballo.</p> <p>CE2.4 Definir en que consiste un traballo en equipo, o espírito de equipo e a sinerxia, identificando as posibles estratexias ou variantes nas formas de traballo.</p> <p>CE2.5 Xustificar os valores ético-persoais que determinan a profesionalidade, así como a súa importancia na integración e participación activa nun equipo de traballo de apoio administrativo tipo.</p> <p>CE2.6 Explicar o significado dos procesos de calidade nunha organización e a súa relación coa actuación profesional nas actividades de apoio administrativo, identificando que criterios ou indicadores afectan á propia actuación profesional.</p> <p>CE2.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, nos que se propoñen roles determinados, instrucións concretas e diferentes pautas de traballo dadas por un coordinador dun grupo de traballo que realice actividades de apoio administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Especificar o obxectivo fundamental das instrucións de traballo.</li> <li>-Identificar as actividades de apoio administrativo a realizar por cada membro do grupo de traballo.</li> <li>-Identificar as pautas de coordinación definidas e as persoas con quen hai que coordinarse para realizar as tarefas de apoio administrativo asignadas.</li> <li>-Precisar o grao de autonomía para a súa realización.</li> <li>-Precisar os resultados que se teñen que obter.</li> <li>-Quen, como e cando debe controlar o cumprimento das instrucións.</li> <li>-Describir os criterios de calidade que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedementos de traballo.</li> <li>-Indicadores de calidade da organización.</li> <li>-Pautas para a obtención de resultados.</li> <li>-Os grupos.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Estrutura.</li> <li>-Clasificación.</li> <li>-Fases e comportamento do traballo en equipo ou en grupo.</li> <li>-A identificación do grupo: o ideal do grupo.</li> <li>-As normas do grupo.</li> <li>-Os papeis no grupo.</li> <li>-O poder e a cohesión do grupo.</li> <li>-Vantaxes e inconvenientes do traballo en equipo.</li> <li>-Finalidade das técnicas de dinámica de grupos.</li> <li>-Factores que modifican a dinámica de grupo.</li> <li>-Funcións do coordinador do grupo: nivel de tarefa e de relación.</li> <li>-O traballo en grupo en actividades de apoio administrativo.</li> <li>-Características dun grupo de traballo de apoio administrativo tipo.</li> <li>-Funcións nun grupo de traballo de apoio administrativo tipo.</li> <li>-Grao de participación.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos</b>
<b>Capacidades e Criterios de Evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>teñen que guiar a actuación profesional nas actividades de apoio administrativo.</p> <p>–Identificar, a través da actuación nas simulacións, os valores éticos persoais e profesionais que se teñen evidenciado.</p> <p>CE2.8 En casos prácticos, a través de simulacións e “rol-playing”, convenientemente caracterizados, nos que se parte dun grupo de traballo de apoio administrativo tipo, xa funcionando, cuns obxectivos e roles determinados, cun coordinador:</p> <p>–Identificar os roles que desempeña cada membro do grupo.</p> <p>–Especificar as actividades de apoio administrativo que requiren da colaboración doutros y que procedementos hai que seguir para iso.</p> <p>–Especificar os criterios de calidade do traballo de apoio administrativo a realizar.</p> <p>–Describir que pautas de actuación persoal son fundamentais para integrarse nun grupo de traballo de apoio administrativo tipo, en canto á actitude persoal cara ao traballo e cara ao resto dos membros.</p> <p>–Identificar, a través da actuación nas simulacións, os valores éticos persoais e profesionais que se evidenciaron.</p>	

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0518: Xestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación e distribución de paquetería e de correo convencional e telemático.</p> <p>CE1.1 Distinguir os tipos fundamentais de comunicacións escritas, internas e externas, utilizadas habitualmente en organizacións e institucións determinadas, especificando a súa función e elementos básicos.</p> <p>CE1.2 Identificar os distintos medios para realizar o envío da correspondencia e paquetería, determinando o seu custo e tempo de envío.</p> <p>CE1.3 Identificar os elementos significativos e relevantes para o rexistro de correspondencia e paquetería tanto recibida como expedida.</p> <p>CE1.4 Explicar os criterios e procedementos fundamentais utilizados para o arquivo de comunicacións escritas e correspondencia.</p> <p>CE1.5 Aplicar o procedemento e os medios máis adecuados para a embalaxe ou empaquetado de documentación e artigos ou produtos específicos.</p> <p>CE1.6 Identificar os requisitos básicos esixidos no envío de correspondencia e paquetería mediante correo convencional.</p> <p>CE1.7 Describir as funcións e procedementos básicos relativos aos medios telemáticos utilizados na recepción, distribución e arquivo de comunicacións internas e externas.</p> <p>CE1.8 Identificar a normativa legal de seguridade e confidencialidade na manipulación da correspondencia e paquetería.</p> <p>CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se propoñen comunicacións escritas internas e/ou externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir con precisión o destinatario, e os medios e procedementos para a súa distribución, nas comunicacións internas e na correspondencia recibida do exterior.</li> <li>-Aplicar os medios, tarifas e procedementos de envío na correspondencia emitida ao exterior.</li> <li>-Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, outros–, no seu caso, para recibir, rexistrar, distribuír e archivar comunicacións escritas e correspondencia.</li> <li>-Clasificar as comunicacións en función do</li> </ul>	<p><b>1. Tratamento da correspondencia e paquetería interna e externa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A comunicación escrita en empresas públicas e privadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Funcións.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Tipos: cartas comerciais e documentos administrativos.</li> </ul> </li> <li>-A correcta expresión dos textos escritos.</li> <li>-Xestión da recepción da correspondencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Selección e clasificación.</li> <li>-Rexistro.</li> <li>-Distribución.</li> </ul> </li> <li>-Preparación da correspondencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Persoas que a elaboran.</li> <li>-Número de copias.</li> <li>-Firma da correspondencia.</li> </ul> </li> <li>-Embalaxe e empaquetado de documentación e produtos. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Medios.</li> <li>-Materiais.</li> <li>-Procedementos.</li> </ul> </li> <li>-Xestión da saída da correspondencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tarefas antes de proceder ao envío.</li> <li>-Libro Rexistro de Saída.</li> </ul> </li> <li>-Medios utilizados no envío de correspondencia e paquetería: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servizo de correos.</li> <li>-Mensaxaría.</li> <li>-Telefax.</li> <li>-O correo electrónico: función, elementos e vantaxes e inconvenientes.</li> </ul> </li> <li>-O envío da correspondencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Produtos e servizos que ofrece correos.</li> <li>-Formas en que pode facerse o envío.</li> <li>-Tarifas e tempo no envío de correspondencia.</li> </ul> </li> <li>-Normativa legal de seguridade e confidencialidade.</li> <li>-O arquivo de comunicacións escritas e correspondencia. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proceso de arquivo.</li> <li>-Control de arquivo.</li> <li>-Sistema de clasificación dos documentos.</li> </ul> </li> <li>-Internet como medio de comunicación. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definición da Internet.</li> <li>-A páxina web.</li> <li>-Os portais.</li> <li>-Transferencia de ficheiros.</li> </ul> </li> <li>-Recepción e envío de comunicacións a</li> </ul>

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	
UNIDADE FORMATIVA	<b>UF0518:</b> Xestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>seu emisor, receptor e asunto.</p> <p>–Rexistrar e archivar adecuadamente de forma convencional comunicacións e/ou correspondencia.</p> <p>CE1.10 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se propoñen o envío de paquetería determinada:</p> <p>–Embalar ou empaquetar adecuadamente a documentación e/ou os artigos entregados.</p> <p>–Aplicar as tarifas e procedementos de envío.</p>	<p>través de e-mail.</p>

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	
UNIDADE FORMATIVA	<b>UF0519:</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar as técnicas de rexistro e clasificación da documentación administrativa básica, especificando a súa función, elementos e requisitos fundamentais, a través de aplicacións informáticas adecuadas.</p> <p>CE1.1 Explicar os métodos e procedementos de rexistro de documentación administrativa máis habituais.</p> <p>CE1.2 Diferenciar os campos de información fundamentais dos rexistros correspondentes a arquivos ou ficheiros de clientes, provedores, produtos e empregados segundo a súa función.</p> <p>CE1.3 Distinguir a información fundamental que debe incluír un pedido de bens ou servizos relacionándoa cos campos de información dos rexistros de produtos, clientes e/ou provedores.</p> <p>CE1.4 Describir a normativa básica que regula a elaboración da documentación comercial e administrativa máis habitual.</p> <p>CE1.5 Explicar os elementos e requisitos fundamentais dos albarás, notas de entrega</p>	<p><b>1. Xestión auxiliar de documentación administrativa básica</b></p> <p>–Os documentos administrativos en entidades públicas e privadas.</p> <p>-Elementos.</p> <p>-Funcións.</p> <p>-Características.</p> <p>-Clasificación.</p> <p>-Métodos de rexistro.</p> <p>-Normativa básica para a súa elaboración.</p> <p>–Documentos administrativos na xestión da compravenda:</p> <p>-O pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción e control.</p> <p>-O albará ou nota de entrega: elementos, requisitos, emisión e verificación.</p> <p>-A factura: elementos, requisitos, emisión, verificación e rectificación.</p> <p>-O recibo: concepto, partes e domiciliación bancaria.</p> <p>–Documentos administrativos na xestión produtiva e de persoal:</p>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0519: Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>e facturas, relacionándoos cos campos de información dos rexistros de produtos, clientes e/ou provedores.</p> <p>CE1.6 Distinguir o modelo, os apartados e datos básicos dunha nómina sinxela.</p> <p>CE1.7 Precisar as funcións básicas de aplicacións informáticas de facturación e de xestión de clientes e provedores.</p> <p>CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se proporciona documentación administrativa básica de operacións comerciais sinxelas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprobar que existe correspondencia entre a información proporcionada polos pedidos, albarás, facturas e medios de pago, propoñendo, no seu caso, as correccións que procedan.</li> <li>-Clasificar os documentos en función da información proporcionada polos campos significativos.</li> <li>-Actualizar os arquivos convencionais de clientes, provedores e produtos coa información incluída nos documentos proporcionados.</li> <li>-Rexistrar os documentos proporcionados en arquivos convencionais.</li> <li>-Actualizar e rexistrar a información proporcionada polos documentos propostos utilizando as funcións básicas de aplicacións informáticas de almacén, facturación e xestión de clientes e provedores.</li> </ul> <p>CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se proporcionan nóminas sinxelas e os correspondentes medios de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Distinguir a información relevante proporcionada polas nóminas propostas.</li> <li>-Comprobar que existe correspondencia entre a información proporcionada polas nóminas e os medios de pago propoñendo, no seu caso, as correccións que procedan.</li> <li>-Actualizar o arquivo de empregados cos datos proporcionados polas nóminas.</li> <li>-Rexistrar as nóminas proporcionadas.</li> </ul> <p>C2: Operar con medios de pago básicos, identificando os requisitos fundamentais dos xustificantes das operacións, os emisores e receptores, e os importes e cálculos necesarios.</p> <p>CE2.1 Distinguir a función, os elementos e os requisitos básicos dos medios de pago</p>	<p>-Ordes de traballo.</p> <p>-A nómina: compoñentes e rexistro.</p> <p>-Outros documentos administrativos e empresariais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Instancias.</li> <li>-Certificados.</li> <li>-Actas.</li> <li>-Informes.</li> <li>-Memorias.</li> </ul> <p>-Operacións informáticas de facturación e nóminas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rexistro da información relativa á facturación (clientes e provedores).</li> <li>-Actualización da información relativa á facturación (clientes e provedores).</li> <li>-Rexistro da información relativa ás nóminas (persoal).</li> <li>-Actualización da información relativa ás nóminas (persoal).</li> </ul> <p><b>2. Xestión básica de tesouraría</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Operacións básicas de cobro e pago: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tipos de operacións.</li> <li>-Funcións.</li> <li>-Características.</li> <li>-Formas de xestión.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0519: Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>máis habituais.</p> <p>CE2.2 Describir a normativa básica que regula os medios de pago máis habituais.</p> <p>CE2.3 Diferenciar as variables fundamentais que interveñen no cálculo do importe de operacións de tesouraría sinxelas.</p> <p>CE2.4 Formular os procedementos básicos para o cálculo de importes correspondentes a operacións de tesouraría sinxelas.</p> <p>CE2.5 Identificar as funcións básicas das entidades financeiras relacionándoas cos documentos e procedementos de xestión pagos e cobros máis habituais.</p> <p>CE2.6 Identificar os principios de integridade, responsabilidade e confidencialidade a todas as operacións relacionadas coa tesouraría.</p> <p>CE2.7 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se proporciona documentación administrativa básica de operacións de tesouraría sinxelas e diñeiro simulado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Clasificar os documentos en función da información proporcionada.</li> <li>-Verificar os cálculos básicos dos importes dos medios e xustificantes de cobro e pago proporcionados.</li> <li>-Elaborar estadillos dos xustificantes de cobro e pago proporcionados calculando o saldo resultante.</li> <li>-Comprobar a correspondencia entre a información proporcionada polos medios de pago e o estadillo elaborado propoñendo, no seu caso, as correccións que procedan.</li> <li>-Actualizar os arquivos convencionais dos documentos proporcionados.</li> <li>-Actualizar e rexistrar a información proporcionada polos documentos propostos utilizando as funcións básicas de aplicacións informáticas de xestión de tesouraría.</li> <li>-Identificar a validez do diñeiro en efectivo.</li> <li>-Utilizar diñeiro simulado en operacións en man realizando os cálculos necesarios de maneira correcta.</li> <li>-Realizar o cadre das operacións propostas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Os medios de cobro e pago: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concepto.</li> <li>-Funcións.</li> <li>-Formas de cobro e pago.</li> </ul> </li> <li>-Documentos de cobro e pago en man: <ul style="list-style-type: none"> <li>-O diñeiro.</li> <li>-O cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.</li> <li>-O recibo: concepto e contido.</li> <li>-Transferencia e ingreso en conta: concepto e forma.</li> <li>-Tarxetas de débito.</li> </ul> </li> <li>-Documentos de cobro e pago a crédito: <ul style="list-style-type: none"> <li>-A nota promisoría: concepto e requisitos.</li> <li>-A letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, falta de pagamento e remesa de efectos.</li> <li>-Tarxetas de crédito.</li> </ul> </li> <li>-O libro auxiliar de Caixa: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos.</li> <li>-Enchemento en aplicación informática.</li> <li>-Arqueo de Caixa.</li> <li>-Cadre.</li> </ul> </li> <li>-O libro auxiliar de Bancos: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementos.</li> <li>-Enchemento en aplicación informática.</li> <li>-Conciliación bancaria.</li> </ul> </li> <li>-Principios de confidencialidade en operacións de tesouraría.</li> <li>-Operacións e medios informáticos de xestión de tesouraría: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Banca electrónica.</li> <li>-Moedeiro electrónico.</li> <li>-Pagos por Internet.</li> <li>-Compras por Internet.</li> </ul> </li> </ul>

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	
UNIDADE FORMATIVA	UF0519: Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C3: Aplicar procedementos de control de existencias de documentación, material e equipos de oficina e os métodos de rexistro e acceso, e o stock de seguridade establecido.</p> <p>CE3.1 Distinguir as funcións básicas dos inventarios de material e equipos de oficina.</p> <p>CE3.2 Describir os riscos profesionais derivados do control de material diverso de oficina.</p> <p>CE3.3 Describir os procedementos habituais de recepción, rexistro, almacenamento e entrega de documentación, material e equipos de oficina.</p> <p>CE3.4 Explicar os métodos de control de inventarios e aseguramento do stock de seguridade máis habituais.</p> <p>CE3.5 Proceder á entrega e distribución de documentación, material e equipos de oficina.</p> <p>CE3.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, nos que se proporciona documentación e información básica sobre operacións sinxelas de xestión de inventarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rexistrar as entradas e saídas en fichas de almacén.</li> <li>-Calcular o volume de existencias.</li> <li>-Inventariar as existencias.</li> </ul>	<p><b>3. Xestión e control básico de existencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Material e equipos de oficina: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Descrición.</li> <li>-Tipos de materiais: funxible e non funxible.</li> <li>-Equipos de oficina máis comúns.</li> </ul> </li> <li>-O aprovisionamento de existencias. <ul style="list-style-type: none"> <li>-A función de aprovisionamento.</li> <li>-O almacén.</li> <li>-Tipos de existencias.</li> </ul> </li> <li>-Xestión básica de existencias. <ul style="list-style-type: none"> <li>-As fichas de almacén.</li> <li>-As entradas en almacén.</li> <li>-As saídas en almacén.</li> <li>-Criterios de valoración de existencias.</li> <li>-As ordes de reposición.</li> <li>-A folla de cálculo na xestión de almacén.</li> </ul> </li> <li>-Control básico das existencias. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ficha de control de existencias: concepto e modelo.</li> <li>-O inventario de existencias: concepto, proceso e estrutura.</li> </ul> </li> </ul>

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0520: Comunicación nas relacións profesionais
Capacidades e Criterios de Avaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situacións de relacións profesionais con persoas internas ou externas da organización, seleccionando as pautas de actuación apropiadas en función dos distintos elementos, barreiras, dificultades e alteracións.</p> <p>CE1.1 Diferenciar entre procesos de información e de comunicación, identificando o funcionamento dun proceso de comunicación efectiva e os elementos que interveñen.</p> <p>CE1.2 Explicar en que consiste a escoita activa nun proceso de comunicación efectiva e os seus compoñentes verbais,</p>	<p><b>1. Procesos e técnicas de comunicación en situacións profesionais de recepción e transmisión de información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A comunicación como proceso. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Funcións.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Diferenza entre información e comunicación.</li> <li>-Fases da comunicación.</li> <li>-Linguaxes utilizadas para comunicacións.</li> <li>-Clases de comunicación: auditivas, visuais e táctiles.</li> <li>-Selección e organización do contido de mensaxes.</li> </ul> </li> <li>-Técnicas de comunicación efectiva.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operacións básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0520: Comunicación nas relacións profesionais</b>
<b>Capacidades e Criterios de Avaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>non verbais e paraverbais.</p> <p>CE1.3 A partir do desenvolvemento de casos debidamente caracterizados de situacións de traballo, nos que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreiras, dificultades, e outras alteracións na comunicación interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Identificar en cada caso, as causas específicas que deron lugar aos problemas na comunicación.</li> <li>–Explicar como interactúan nas comunicacións interpersoais, o nivel de tarefa –racional–, co nivel de relación –emocional–, e as principais dificultades que afectan os resultados de traballo.</li> </ul> <p>CE1.4 A partir dun caso práctico debidamente caracterizado, no que se observa unha comunicación entre dous interlocutores que utilizan algúns sinais de escoita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Discriminar os diferentes signos e sinais de escoita na comunicación entre interlocutores.</li> <li>–Definir os compoñentes actitudinais principais para unha escoita empática e efectiva.</li> <li>–Identificar as habilidades para utilizar na escoita efectiva.</li> <li>–Identificar os erros máis comúns que se cometen na escoita efectiva.</li> <li>–Explicar a utilidade e vantaxes da escoita efectiva nas comunicacións interpersoais.</li> </ul> <p>CE1.5 A partir da observación dunha situación profesional simulada, na que se pon en práctica as habilidades de escoita efectiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Identificar os erros máis comúns que se cometen na escoita activa.</li> </ul> <p>CE1.6 En diferentes casos de relación interpersonal en contornas de traballo e a través de simulacións:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Definir estratexias e pautas de actuación para o logro de comunicacións efectivas desde o punto de vista do emisor.</li> <li>–Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.</li> <li>–Identificar, unha vez realizada a simulación, os puntos críticos do proceso de comunicación desenvolto, explicando puntos fortes e débiles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Factores que inflúen nos comportamentos e sinais de escoita.</li> <li>-Barreiras e dificultades.</li> <li>-Solucións.</li> <li>-Comunicacións eficaces: feedback, escoita empática e activa.</li> <li>–A comunicación e a empresa.</li> <li>-Principios da comunicación.</li> <li>-Formas de comunicación na empresa: interna e externa.</li> <li>-Comunicacións internas: verticais, transversais e formais e informais.</li> <li>-Comunicacións externas: entrada e saída.</li> <li>-Medios empregados nas comunicacións empresariais.</li> <li>-Comunicacións urxentes.</li> <li>–Os fluxos de comunicación:</li> <li>-Diagramas de fluxo.</li> <li>-Información gráfica.</li> <li>–Pautas de comunicación e imaxe corporativa.</li> </ul>

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0520: Comunicación nas relacións profesionais
Capacidades e Criterios de Avaluación	Unidades didácticas
<p>–Explicar as posibles consecuencias dunha comunicación non efectiva, nun contexto de traballo dado.</p> <p>–Definir os aspectos de mellora persoal en comunicación interpersonal, concretando prioridades.</p> <p>–Identificar, a través da actuación nas simulacións, os valores éticos persoais e profesionais que se evidenciaron.</p>	
<p>C2: Aplicar pautas de comportamento asertivo en procesos de comunicación en grupos de traballo, utilizándoas en función de diferentes situacións profesionais relacionadas coas actividades de apoio administrativo.</p> <p>CE2.1 Explicar a diferenza entre os estilos de resposta na interacción verbal: asertivo, agresivo e non asertivo, o comportamento verbal e non verbal de cada un e os seus efectos.</p> <p>CE2.2 Explicar en que consiste cada unha das principais técnicas de asertividade: disco raiado, banco de néboa, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre outras.</p> <p>CE2.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, nos que se simulan procesos de comunicación interpersonal nas actividades de apoio administrativo, aplicar as pautas verbais e non verbais do comportamento asertivo para:</p> <p>–Expresar opinións, expectativas ou desexos ante unha suposta situación de traballo nun grupo.</p> <p>–Dar respostas negativas ou de rexeitamento a unha demanda ou petición concreta doutro membro.</p> <p>–Realizar peticións ou solicitar aclaracións, información a un membro do suposto grupo de traballo e/ou instrucións ao responsable directo.</p> <p>–Expresar críticas a outros membros dun suposto grupo de traballo relacionadas coa actividade profesional.</p> <p>–Recibir críticas dun suposto membro do grupo de traballo mostrando signos de comportamento positivo.</p> <p>–Defender opinións ante un suposto grupo de traballo que non comparte o punto de vista propio.</p>	<p><b>2. Pautas de comportamento asertivo en situacións de traballo</b></p> <p>–Estilos de resposta na interacción verbal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asertivo.</li> <li>-Agresivo.</li> <li>-Non asertivo.</li> </ul> <p>–O comportamento verbal.</p> <p>–O comportamento non verbal.</p> <p>–Principais técnicas de asertividade: disco raiado, banco de néboa, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.</p>
C3: Aplicar pautas básicas de actuación para	<b>3. Os conflitos con persoas internas ou</b>

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0520: Comunicación nas relacións profesionais
Capacidades e Criterios de Avaluación	Unidades didácticas
<p>o tratamento de situacións de conflito na actuación profesional, tendo en conta diferentes comportamentos e as súas posibles consecuencias.</p> <p>CE3.1 Definir os conflitos máis habituais que adoitan xurdir en situacións de relacións profesionais con persoas internas ou externas á organización.</p> <p>CE3.2 Identificar as causas máis habituais dos conflitos en contornas de traballo, diferenciando entre os que están referidos ás tarefas das actividades de apoio administrativo –procedementos, obxectivos, responsabilidades ou outros–, ou os referidos ás relacións interpersoais –estilo persoal de relación, problemas da comunicación, actitudes persoais ou outros.</p> <p>CE3.3 Describir as pautas de comportamento verbal e non verbal que poñen de manifesto o control sobre as propias emocións.</p> <p>CE3.4 Xustificar a importancia da actuación persoal no tratamento de situacións de conflito, e as consecuencias en función de diferentes tipos de comportamento.</p> <p>CE3.5 En casos prácticos, a través de simulacións operativas e rol- playing, convenientemente caracterizados nos que se propoñen relacións e roles determinados en situacións de conflito na realización das actividades de apoio administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Identificar os tipos de conflito e as súas posibles causas.</li> <li>–Propoñer pautas de actuación para o tratamento das situacións de conflito identificadas e as condicións máis adecuadas para intervir, en función da técnica para afrontar conflitos.</li> <li>–Actuar aplicando as pautas definidas: Identificando o momento adecuado para intervir –cando a tensión se rebaixou–, utilizando comportamentos de escoita atenta, expresións de empatía, respecto e tolerancia ante as discrepancias, opinións, argumentacións e actuacións dos demais.</li> <li>–Presentar clara e ordenadamente e, de acordo coas pautas básicas de control emocional, o seu punto de vista, sendo obxectivo e separando en todo momento</li> </ul>	<p><b>externas da empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–O conflito nas relacións de traballo. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Características dos conflitos.</li> <li>-Tipos de conflitos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.</li> </ul> </li> <li>–Tratamento dos conflitos. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación do conflito.</li> <li>-Causas e consecuencias dos conflitos.</li> <li>-Conflitos relacionados coa tarefa.</li> <li>-Conflitos relacionados coas relacións interpersoais.</li> <li>-Comportamentos e sinais básicos.</li> <li>-Pautas de actuación persoal como forma de solución: o diálogo.</li> <li>-O conflito como oportunidade de cambio.</li> </ul> </li> </ul>

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0520: Comunicación nas relacións profesionais
Capacidades e Criterios de Avaluación	Unidades didácticas
<p>a persoa do problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Indagar a través de preguntas e con expresións empáticas, posibles alternativas e facer propostas aceptables para a súa solución.</li> <li>-Revisar a propia actuación, identificando fallos, melloras e prioridades.</li> <li>-Identificar, a través da actuación nas simulacións, os valores éticos persoais e profesionais que se evidenciaron.</li> </ul>	

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita na confección e cumprimentado de avisos, rótulos ou outros documentos de información análogos, mediante a utilización de instrumentos de escritura manuais ou electrónicos.</p> <p>CE1.1 Identificar as características da linguaxe e aspectos lingüísticos relevantes na redacción de textos ou mensaxes breves.</p> <p>CE1.2 Precisar as normas ortográficas na redacción de textos breves.</p> <p>CE1.3 Identificar os medios e ferramentas usadas na elaboración de avisos, rótulos ou outros documentos de información – tipo de papel estándar, rotuladores, outros.</p> <p>CE1.4 Distinguir impresos ou formularios de comunicacións –avisos, rótulos, notas internas, ou outros– atendendo ao tipo de información que se desexa transmitir.</p> <p>CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos e trazados de letras a representar ou rotular, en función do tamaño e tipoloxía do documento.</p> <p>CE1.6 A partir de supostos, convenientemente caracterizados, nos que se achega información básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Redactar textos sinxelos para a súa incorporación en avisos, rótulos, notas e documentos tipo habituais en oficinas e organizacións públicas e privadas, sen faltas de ortografía, léxico adecuado e presentados no formato correcto.</li> </ul> <p>CE1.7 Nun suposto práctico de</p>	<p><b>2. A comunicación escrita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A escritura como medio de comunicación.</li> <li>-A mensaxe escrita: concepto.</li> <li>-Características da mensaxe escrita.</li> <li>-Tipos de comunicacións escritas.</li> <li>-Principios na redacción para a eficacia da mensaxe escrita.</li> <li>-Planificación dos textos.</li> <li>-A corrección sintáctica e gramatical.</li> <li>-Os signos de puntuación.</li> <li>-As abreviaturas e siglas.</li> <li>-Equipos e sistemas de comunicación escrita.</li> <li>-Os sistemas de comunicación: concepto.</li> <li>-O computador.</li> <li>-Outras ferramentas de comunicación: fax.</li> <li>-Comunicacións escritas internas de carácter breve.</li> <li>-Concepto.</li> <li>-Tipos de comunicacións internas.</li> <li>-Os avisos: concepto e forma de elaboración.</li> <li>-Os rótulos: tipos de soporte e papeis, instrumentos e técnicas.</li> <li>-Os comunicados de réxime interior: concepto e forma de elaboración.</li> </ul> <p><b>3. Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-O correo electrónico:</li> <li>-Elementos que o compoñen.</li> <li>-Envío de correos.</li> <li>-Recepción de correos.</li> <li>-Arquivo de correos.</li> <li>-A axenda electrónica:</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operacións básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicacións escritas dirixidas a organizacións ou institucións, públicas e/ou privadas, e utilizando os instrumentos de escritura manuais ou electrónicos.</p> <p>–Aplicar as técnicas de comunicación escrita e rotulación en función do tipo de comunicación.</p> <p>–Redactar o texto básico do documento cumprindo as normas ortográficas e sintácticas en linguas propias correctamente.</p> <p>–Seleccionar a tipoloxía de letra e texto que máis se adecúe ao tipo de mensaxe a transmitir, ou documento a rotular.</p> <p>–Adaptar os formatos escritos ao tamaño do documento.</p> <p>–Adaptar a linguaxe utilizada nas comunicacións ao destinatario e ao tipo de mensaxe.</p> <p>–Utilizar as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición con rigorosidade na elaboración das comunicacións escritas propostas.</p>	<p>-Contactos.</p> <p>-Tarefas.</p> <p>-Notas.</p> <p>-Calendario.</p> <p>–Procesador de texto:</p> <p>-Estrutura dun procesador de texto.</p> <p>-Funcións dun procesador de texto.</p> <p>-Xestión de documentos.</p> <p>-Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.</p> <p>-Aplicación de formato a documentos.</p> <p>-Edición de documentos.</p> <p>-Impresión de documentos.</p>
<p>C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitindo información operativa e de imaxe corporativa de acordo cos usos e costumes socio-profesionais rutineiros, 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 procedementos de comunicación: empatía, amabilidade, linguaxe comprensible ou outros.</p> <p>CE2.3 Describir a forma e actitude adecuada na transmisión e recepción de información operativa e de imaxe corporativa.</p> <p>CE2.4 Identificar as normas internas de seguridade, rexistro e confidencialidade na comunicación presencial.</p> <p>CE2.5 En supostos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situacións simuladas de transmisión e recepción de información operativa:</p> <p>–Identificar con precisión ao interlocutor e o obxecto da comunicación.</p> <p>–Aplicar as técnicas de expresión</p>	<p><b>1. A comunicación oral</b></p> <p>–A linguaxe oral.</p> <p>-Concepto e características.</p> <p>-Características das mensaxes orais.</p> <p>-Elementos da comunicación oral.</p> <p>-Funcións da comunicación oral.</p> <p>-Clases de comunicación oral: inmediatas, individuais ou colectivas.</p> <p>-Planificación da comunicación oral.</p> <p>-Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.</p> <p>–A comunicación non verbal.</p> <p>-As mensaxes na comunicación non verbal: voluntarios e involuntarios.</p> <p>-Recursos non verbais na comunicación oral: entoación, xestuais e espaciais.</p> <p>-Aspectos importantes na comunicación non verbal: mirada, postura, xestos.</p> <p>–A comunicación verbal e non verbal na comunicación presencial.</p> <p>-Pautas de comportamento e imaxe corporativa.</p> <p>-Normas para conversar.</p> <p>-Regras para escoitar.</p> <p>-Criterios de calidade: empatía, amabilidade.</p> <p>-Tratamento das obxeccións.</p> <p>-As queixas e reclamacións.</p> <p>–A comunicación telefónica.</p>

<b>MF0970_1 Operacións básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>corporal na acollida con corrección.</p> <p>–Identificarse mostrando unha imaxe positiva, aplicando as debidas normas de protocolo e parámetros de calidade de servizo.</p> <p>–Axustar de forma precisa o léxico e expresións utilizadas ao tipo de interlocutor.</p> <p>–Transmitir as mensaxes con claridade e precisión, asegurando a comprensión polo interlocutor.</p> <p>–Transmitir a imaxe corporativa de acordo coas pautas propostas.</p> <p>–Asegurar que a información é transmitida con claridade, de forma estruturada, con precisión, con cortesía, con respecto e sensibilidade.</p> <p>–Distinguir os erros cometidos e propoñer as accións correctivas necesarias.</p>	<p>–O teléfono na actividade empresarial.</p> <p>–Pautas de atención telefónica na empresa: voz, sorriso, silencio, expresión, etc.</p> <p>–Regras para efectuar unha chamada de teléfono.</p> <p>–Pasos para contestar unha chamada de teléfono.</p> <p>–Protocolos de tratamento.</p> <p>–Barreiras e dificultades na transmisión de información.</p> <p>–Tipos de chamadas telefónicas.</p> <p>–Sistemas de comunicación telefónica na empresa.</p> <p>–Procura de información telefónica.</p> <p>–Normas de seguridade, rexistro e confidencialidade na comunicación presencial e telefónica.</p>
<p>C3: Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica e telemática para proporcionar información operativa, aplicando os protocolos e pautas de imaxe corporativa tipo na actuación empresarial.</p> <p>CE3.1 Identificar as técnicas básicas de comunicación telefónica na emisión e recepción de chamadas –sorriso, ton, elocución, linguaxe positiva, outros.</p> <p>CE3.2 Distinguir os elementos necesarios para realizar unha chamada telefónica efectiva nas súas distintas fases: preparación, presentación e realización dunha chamada.</p> <p>CE3.3 Diferenciar os distintos tipos de tratamentos segundo as características dos interlocutores.</p> <p>CE3.4 Diferenciar e manexar as funcións básicas dos equipos de telefonía –fixo, móbil, central, extensións, outros– aplicando normas básicas de uso –tempos de espera, información básica ao descolgar, traspaso de chamada, outras– en situacións simuladas.</p> <p>CE3.5 Identificar as normas internas de seguridade, rexistro e confidencialidade na comunicación telefónica e telemática.</p> <p>CE3.6 En supostos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicacións telefónicas e telemáticas tipo:</p> <p>–Iniciar unha conversación telefónica e telemática.</p> <p>–Proxectar a imaxe corporativa.</p> <p>–Identificarse e identificar os</p>	<p><b>1. A comunicación oral</b></p> <p>–A linguaxe oral.</p> <p>–Concepto e características.</p> <p>–Características das mensaxes orais.</p> <p>–Elementos da comunicación oral.</p> <p>–Funcións da comunicación oral.</p> <p>–Clases de comunicación oral: inmediatas, individuais ou colectivas.</p> <p>–Planificación da comunicación oral.</p> <p>–Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.</p> <p>–A comunicación non verbal.</p> <p>–As mensaxes na comunicación non verbal: voluntarios e involuntarios.</p> <p>–Recursos non verbais na comunicación oral: entoación, xestuais e espaciais.</p> <p>–Aspectos importantes na comunicación non verbal: mirada, postura, xestos.</p> <p>–A comunicación verbal e non verbal na comunicación presencial.</p> <p>–Pautas de comportamento e imaxe corporativa.</p> <p>–Normas para conversar.</p> <p>–Regras para escoitar.</p> <p>–Criterios de calidade: empatía, amabilidade.</p> <p>–Tratamento das obxeccións.</p> <p>–As queixas e reclamacións.</p> <p>–A comunicación telefónica.</p> <p>–O teléfono na actividade empresarial.</p> <p>–Pautas de atención telefónica na empresa: voz, sorriso, silencio, expresión, etc.</p> <p>–Regras para efectuar unha chamada de teléfono.</p> <p>–Pasos para contestar unha chamada de</p>

MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	
UNIDADE FORMATIVA	UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>interlocutores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar tratamentos adecuados en función do tipo de interlocutor.</li> <li>-Solicitar e/ou proporcionar información.</li> <li>-Recoller e/ou transmitir as mensaxes telefónicas con precisión.</li> <li>-Respectar as opinións dos interlocutores, aínda que sexan contrarias ás propias.</li> <li>-Xestionar chamadas de maneira simultánea.</li> <li>-Finalizar unha conversación telefónica aplicando os protocolos propostos.</li> </ul>	<p>teléfono.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Protocolos de tratamento.</li> <li>-Barreiras e dificultades na transmisión de información.</li> <li>-Tipos de chamadas telefónicas.</li> <li>-Sistemas de comunicación telefónica na empresa.</li> <li>-Procura de información telefónica.</li> <li>-Normas de seguridade, rexistro e confidencialidade na comunicación presencial e telefónica.</li> </ul> <p><b>3. Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-O correo electrónico:</li> <li>-Elementos que o compoñen.</li> <li>-Envío de correos.</li> <li>-Recepción de correos.</li> <li>-Arquivo de correos.</li> <li>-A axenda electrónica:</li> <li>-Contactos.</li> <li>-Tarefas.</li> <li>-Notas.</li> <li>-Calendario.</li> <li>-Procesador de texto:</li> <li>-Estrutura dun procesador de texto.</li> <li>-Funcións dun procesador de texto.</li> <li>-Xestión de documentos.</li> <li>-Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.</li> <li>-Aplicación de formato a documentos.</li> <li>-Edición de documentos.</li> <li>-Impresión de documentos.</li> </ul>

MF0971_1 Reprodución e arquivo	
UNIDADE FORMATIVA	UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Utilizar as funcións básicas dos sistemas operativos habituais na xestión e procura de cartafoles e arquivos.</p> <p>CE1.1 Identificar as funcións básicas dun sistema operativo nunha contorna de rede.</p> <p>CE1.2 Determinar os principios de organización dos sistemas operativos a través dos diferentes arquivos e cartafoles que o integran, utilizando esquemas en función da súa xerarquía.</p> <p>CE1.3 Diferenciar entre as aplicacións de</p>	<p><b>1. Sistemas operativos habituais.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema operativo.</li> <li>- Contorna de traballo. Interface. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partes.</li> <li>- Desprazamento.</li> <li>- Configuración.</li> </ul> </li> <li>- Cartafoles, directorios, operacións con eles. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Cambio de nome.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Copiado.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0971_1 Reprodución e arquivo</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>xestión de arquivos propios dun sistema operativo e o resto de aplicacións que están incluídas dentro do mesmo.</p> <p>CE1.4 Explicar as prestacións fundamentais do sistema operativo que permiten buscar, archivar e manter a seguridade, integridade e confidencialidade da información.</p> <p>CE1.5 Distinguir as funcións básicas dos sistemas operativos na xestión de arquivos e cartafoles.</p> <p>CE1.6 Nun suposto práctico, convenientemente caracterizado, de utilización do sistema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear cartafoles identificándoos cun nome que permita a súa localización e recuperación.</li> <li>- Cambiar o nome dun cartafol de acordo coas indicacións recibidas.</li> <li>- Seleccionar os arquivos e documentos que conteñen os cartafoles utilizando as teclas adecuadas en caso necesario. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar copias e movementos de arquivos, documentos e/ou cartafoles a outras localizacións.</li> <li>- Establecer contrasinais de arquivos.</li> <li>- Realizar procuras de arquivos e/ou cartafoles de forma rápida e precisa de acordo cos criterios establecidos.</li> <li>- Realizar copias de seguridade dos arquivos e documentos.</li> <li>- Eliminar cartafoles e arquivos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de localización.</li> <li>- Eliminación.</li> <li>- Ficheiros, operacións con eles. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Cambio de nome.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Copiado.</li> <li>- Cambio de localización.</li> <li>- Gardado.</li> <li>- Eliminación</li> </ul> </li> <li>- Aplicacións e ferramentas.</li> <li>- Exploración/navegación.</li> <li>- Configuración de elementos.</li> <li>- Contas de usuario. Uso.</li> <li>- Copia de seguridade. Soportes.</li> <li>- Operacións nunha contorna de rede. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso.</li> <li>- Procura de recursos de rede.</li> <li>- Operacións con recursos de rede.</li> </ul> </li> </ul>
<p>C2: Aplicar técnicas de arquivo e clasificación básicas e habituais na codificación e organización de documentación administrativa tipo, utilizando arquivos físicos ou informáticos.</p> <p>CE2.1 Identificar os diferentes sistemas convencionais de arquivo, ordenación e clasificación.</p> <p>CE2.2 Describir as distintas técnicas de codificación na organización de documentos.</p> <p>CE2.3 Identificar as prestacións dunha aplicación informática que realice copias de seguridade.</p> <p>CE2.4 Distinguir entre os diferentes criterios de homoxeneidade e operatividade dos arquivos.</p> <p>CE2.5 Diferenciar as medidas de protección e seguridade nos distintos tipos de documentos.</p> <p>CE2.6 Nun suposto práctico,</p>	<p><b>2. Arquivo e clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O arquivo na empresa. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrición.</li> <li>- Finalidade.</li> <li>- Importancia do arquivo para a empresa.</li> <li>- Tipos de arquivos.</li> <li>- Equipos e materiais para o arquivo.</li> <li>- Funcionamento dun arquivo.</li> <li>- Mantemento dun arquivo.</li> <li>- Proceso de arquivo dun documento.</li> <li>- Normas que regulan a conservación de documentos.</li> <li>- Destrución dos documentos.</li> <li>- Confidencialidade e seguridade da información.</li> </ul> </li> <li>- A organización do arquivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0971_1 Reprodución e arquivo</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>convenientemente caracterizado, no que se proporciona documentación tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os distintos soportes de arquivo en función da frecuencia de consulta ou utilización da documentación achegada.</li> <li>- Clasificar os documentos en función do tipo de empresa e a frecuencia de uso.</li> <li>- Aplicar as regras de clasificación de arquivos: alfabéticas, numéricas, alfanuméricas ou outras.</li> <li>- Organizar fisicamente a documentación no arquivo proposto.</li> <li>- Utilizar software para gardar e localizar documentos de forma organizada e accesible.</li> </ul> <p>CE2.7 Nun suposto práctico, convenientemente caracterizado, no que se especifiquen as tarefas para desenvolver e o sistema de arquivo dispoñible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar os procesos administrativos de arquivo –clasificación, codificación, prearquivo, arquivo– xestionando e organizando a documentación en arquivos físicos en papel ou a través de procedementos informáticos.</li> <li>- Aplicar os procesos de control e seguimentos de documentos prestados cumprimentando os formularios correspondentes.</li> </ul> <p>CE2.8 Utilizar os programas antivirus periodicamente, manténdoos actualizados para garantir a seguridade da documentación arquivada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo ou pasivo.</li> <li>- Sistema de ordenación e clasificación de documentación administrativa.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de ordenación e clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronolóxica.</li> <li>- Criterio xeográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. Base de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada e saída da aplicación.</li> <li>- A xanela da aplicación.</li> <li>- Obxectos básicos.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Táboas.</li> <li>- Consultas.</li> <li>- Formularios.</li> <li>- Informes ou reports.</li> </ul> </li> <li>- Creación.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Gardado.</li> <li>- Peche.</li> <li>- Copia de seguridade.</li> <li>- Ferramentas de recuperación e mantemento.</li> </ul>
<p>C3: Utilizar as técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia e eliminación de documentos e arquivos, en función dos distintos niveis de acceso, conservación e vixencia.</p> <p>CE3.1 Identificar os procesos de entrega, transferencia e eliminación de documentos e arquivos.</p> <p>CE3.2 Precisar os útiles de acceso de arquivos, de acordo con distintas circunstancias ambientais.</p> <p>CE3.3 Diferenciar os recursos de transferencia e eliminación de arquivos e documentos.</p> <p>CE3.4 Determinar os criterios que garantan a seguridade e</p>	<p><b>2. Arquivo e clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O arquivo na empresa.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrición.</li> <li>- Finalidade.</li> <li>- Importancia do arquivo para a empresa.</li> <li>- Tipos de arquivos.</li> <li>- Equipos e materiais para o arquivo.</li> <li>- Funcionamento dun arquivo.</li> </ul> </li> <li>- Mantemento dun arquivo.</li> <li>- Proceso de arquivo dun documento.</li> <li>- Normas que regulan a conservación de documentos.</li> <li>- Destrución dos documentos.</li> <li>- Confidencialidade e seguridade da</li> </ul>

<b>MF0971_1 Reprodución e arquivo</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>confidencialidade da documentación. CE3.5 Nun suposto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de acceso, conservación e vixilancia dun sistema de arquivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir a mecánica para o control de documentos.</li> <li>- Realizar a transferencia de documentos segundo un plan de transferencia proposto.</li> <li>- Eliminar arquivos, documentos e copias de seguridade dos mesmos segundo os medios facilitados.</li> <li>- Identificar a documentación dos arquivos de acordo co seu tratamento: arquivos de xestión, intermedios e históricos.</li> <li>- Relacionar os criterios de conservación aplicables de acordo co tipo de documento.</li> </ul>	<p>información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A organización do arquivo.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo ou pasivo.</li> </ul> </li> <li>- Sistema de ordenación e clasificación de documentación administrativa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de ordenación e clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronolóxica.</li> <li>- Criterio xeográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul> </li> </ul>
<p>C4: Utilizar as funcións básicas de bases de datos necesarias, introducindo, ordenando, consultando e presentando información de forma actualizada.</p> <p>CE4.1 Identificar as funcións básicas dunha base de datos.</p> <p>CE4.2 Distinguir os diferentes obxectos dunha base de datos en canto ás súas características e utilidades.</p> <p>CE4.3 Recoñecer as diferentes opcións de desprazamentos, seleccións e introdución de datos nos diferentes obxectos na base de datos sen erro.</p> <p>CE4.4 Identificar criterios para realizar consultas sinxelas e obter información exacta acorde coas instrucións proporcionadas.</p> <p>CE4.5 Distinguir entre os diferentes tipos de filtro existentes en función da información para localizar nos diferentes obxectos da base de datos.</p> <p>CE4.6 Recoñecer as ferramentas existentes na aplicación para a elaboración de informes sinxelos adecuados ás instrucións proporcionadas.</p> <p>CE4.7 Distinguir as diferentes opcións de impresión en cada un dos obxectos da base de datos.</p> <p>CE4.8 Explicar as prestacións fundamentais da aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar e manter a seguridade, integridade e</p>	<p><b>2. Arquivo e clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O arquivo na empresa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrición.</li> <li>- Finalidade.</li> <li>- Importancia do arquivo para a empresa.</li> <li>- Tipos de arquivos.</li> <li>- Equipos e materiais para o arquivo.</li> <li>- Funcionamento dun arquivo.</li> <li>- Mantemento dun arquivo.</li> <li>- Proceso de arquivo dun documento.</li> <li>- Normas que regulan a conservación de documentos.</li> <li>- Destrución dos documentos.</li> <li>- Confidencialidade e seguridade da información.</li> </ul> </li> <li>- A organización do arquivo.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo ou pasivo.</li> </ul> </li> <li>- Sistema de ordenación e clasificación de documentación administrativa.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de ordenación e clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronolóxica.</li> <li>- Criterio xeográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul> </li> </ul>

MF0971_1 Reprodución e arquivo	
UNIDADE FORMATIVA	UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>confidencialidade da información.</p> <p>CE4.9 En casos prácticos, suficientemente caracterizados e mediante o uso dunha aplicación informática de base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrir e pechar unha base de datos.</li> <li>- Introducir rexistros, modificacións, altas e baixas a partir dos datos proporcionados.</li> <li>- Filtrar e ordenar a información segundo as instrucións facilitadas.</li> <li>- Obter os datos ou información requirida a partir de consultas sinxelas.</li> <li>- Arquivar a información e realizar copias de seguridade da base de datos no soporte proporcionado.</li> <li>- Imprimir táboas, consultas e informes configurando de acordo co solicitado as opcións de impresión.</li> <li>- Aplicar os procedementos que garantan a confidencialidade da información.</li> </ul>	<p><b>3. Base de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada e saída da aplicación.</li> <li>- A xanela da aplicación.</li> <li>- Obxectos básicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Táboas.</li> <li>- Consultas.</li> <li>- Formularios.</li> </ul> </li> <li>- Informes ou reports.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Gardado.</li> <li>- Peche.</li> <li>- Copia de seguridade.</li> <li>- Ferramentas de recuperación e mantemento.</li> </ul> <p><b>4. Inserción de datos en táboas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rexistros e campos.</li> <li>- Introducción de datos.</li> <li>- Movementos polos campos e rexistros.</li> <li>- Eliminación de rexistros.</li> <li>- Modificación de rexistros.</li> <li>- Copiado e movemento de datos.</li> <li>- Procura e substituído de datos.</li> <li>- Aplicación de filtros.</li> <li>- Ordenación alfabética de campos.</li> <li>- Formatos dunha táboa.</li> <li>- Operacións básicas con táboas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio do nome.</li> <li>- Eliminación.</li> <li>- Copiado.</li> <li>- Exportación e importación.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>5. Consultas de selección.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación.</li> <li>- Gardado.</li> <li>- Execución.</li> <li>- Modificación dos criterios.</li> <li>- Impresión de resultados.</li> <li>- Eliminación.</li> </ul> <p><b>6. Formularios e informes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción, modificación e eliminación de datos en formularios.</li> <li>- Aplicación de filtros en formularios.</li> <li>- Creación de informes co asistente.</li> <li>- Publicación de informes no procesador de texto para a súa mellora.</li> <li>- Impresión de formularios e informes.</li> </ul>

MF0971_1 Reprodución e arquivo	
UNIDADE FORMATIVA	UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>C1: Comprobar o funcionamento básico dos equipos de reprodución, informáticos e de encadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reprodutoras, perforadoras, encadernadoras ou outros–, identificando as incidencias elementais, de acordo cos manuais de uso e sistemas de axuda.</p> <p>CE1.1 Identificar as incidencias básicas de equipos de reprodución e informáticos.</p> <p>CE1.2 Identificar as tarefas de limpeza e mantemento de útiles de encadernación, e os axustes pertinentes para un adecuado funcionamento.</p> <p>CE1.3 Diferenciar as operacións de mantemento básico e limpeza nos equipos de reprodución e informáticos.</p> <p>CE1.4 Diferenciar os distintos recursos consumibles –tintas e líquidos, papel, cintas e cartuchos de impresión, tóner ou outros– en función dos equipos de reprodución e informáticos.</p> <p>CE1.5 Asumir o compromiso de manter e coidar os equipos, e sacar o máximo proveito aos medios utilizados no proceso, evitando custos e desgastes innecesarios.</p> <p>CE1.6 Nun suposto práctico de simulación, relacionado co funcionamento de equipos de reprodución, informáticos e encadernación funcional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Poñer a punto e limpar as máquinas.</li> <li>– Detectar pequenas avarías mecánicas solucionando, se é posible, as continxencias observadas.</li> <li>– Aprovisionar cos materiais necesarios as máquinas.</li> <li>– Realizar as probas de funcionamento básico dos equipos informáticos e de reprodución.</li> <li>– Realizar labores de mantemento básico dos equipos informáticos e de oficina.</li> <li>– Substituír consumibles, de entre diversos tipos facilitados, no equipo que corresponda.</li> <li>– Tomar as medidas de seguridade necesarias para comprobar o funcionamento básico en modo seguro.</li> <li>– Utilizar os equipos de protección de acordo cos conectores e terminais implicados.</li> <li>– Comunicar, no seu caso, a quen</li> </ul>	<p><b>1. Reprodución en equipos de reprografía.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipos de reprografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos.</li> <li>- Tipos: fotocopiadoras e impresoras.</li> <li>- Características.</li> <li>- Funcionamento.</li> <li>- Instrucións técnicas.</li> <li>- Posta en marcha.</li> <li>- Mantemento e limpeza.</li> </ul> </li> <li>– Soportes na reprodución: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeis para reprografía.</li> <li>- Cartolina para reprografía.</li> <li>- Cartón.</li> <li>- Plásticos.</li> <li>- Dixitais.</li> </ul> </li> <li>– Consumibles para os equipos de reprografía: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tóner.</li> <li>- Tintas.</li> </ul> </li> <li>– A reprodución dos orixinais. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de orixinais.</li> <li>- Compatibilidade dos orixinais dixitais.</li> </ul> </li> <li>– Produción en reprografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidade na reprodución.</li> <li>- Parámetros modificables.</li> <li>- Probas de reprodución.</li> <li>- Axustes durante a reprodución.</li> </ul> </li> <li>– Normativa de seguridade, saúde e ambiente nas operacións de reprografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de seguridade nas operacións de posta en marcha, manexo e mantemento dos equipos.</li> <li>- Riscos específicos e factores implicados.</li> <li>- Procedementos da xestión de residuos.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Operacións de encadernación funcional de documentos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– A encadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características e aplicacións.</li> <li>- Tipos de encadernación funcional: canutillo, espiral, argolas</li> <li>- Axuste de equipos.</li> <li>- Mantemento.</li> </ul> </li> <li>– Materiais e útiles de encadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeis de cubrir.</li> <li>- Cartolinas.</li> <li>- Plásticos: transparencias.</li> <li>- Grampas e argolas.</li> </ul> </li> <li>– Operacións de encadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualado.</li> <li>- Alzado.</li> <li>- Perforado.</li> <li>- Numerado.</li> </ul> </li> </ul>

MF0971_1 Reprodución e arquivo	
UNIDADE FORMATIVA	UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático
Capacidades e Criterios de avaliación	Unidades didácticas
<p>corresponda que a continxencia non pode ser reparada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engomado.</li> <li>- Grampado.</li> <li>- Máquinas de encadernación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte (guillotina manual, cisalla).</li> <li>- Encartado (pregadora de planos).</li> <li>- Plastificado (plastificadora).</li> </ul> </li> <li>- Normativa de seguridade, saúde e ambiente nas operacións de encadernación funcional:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riscos.</li> <li>- Sistemas de protección.</li> <li>- Procedementos de traballo seguros.</li> <li>- Eliminación e reciclaxe de residuos.</li> </ul> </li> <li>- Control de calidade na encadernación funcional:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de calidade do proceso.</li> <li>- Pautas para a inspección do produto.</li> </ul> </li> </ul>
<p>C2: Utilizar útiles de reprografía, obtendo copias en formato documental e/ou dixital de documentación tipo, de acordo con criterios e estándares de calidade definidos.</p> <p>CE2.1 Identificar, sobre máquinas reais, as funcións de equipos de reprografía e as partes básicas que as compoñen.</p> <p>CE2.2 Explicar a utilidade das diferentes máquinas empregadas na reprografía da documentación administrativa e de xestión a través de catálogos e guías de usuario.</p> <p>CE2.3 Diferenciar de forma precisa os métodos de reprodución: reprografía, multicopista, fotocopidora e dixitalización.</p> <p>CE2.4 Identificar os distintos tipos de documentos en canto á súa características –cor, imaxes, fotografías– determinando o formato preciso de acordo cos diferentes tipos de reprodución.</p> <p>CE2.5 Distinguir os procedementos de uso en función do equipo para utilizar –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reprodutoras ou outros.</p> <p>CE2.6 Distinguir os distintos tipos de formatos de papel que máis se utilizan nunha oficina de acordo cos obxectivos do documento que deben soportar.</p> <p>CE2.7 Nun suposto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado coa reprodución de copias físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando os documentos orixinais en función do tipo de documento.</li> </ul>	<p><b>1. Reprodución en equipos de reprografía.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de reprografía.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos.</li> <li>- Tipos: fotocopiadoras e impresoras.</li> <li>- Características.</li> <li>- Funcionamento.</li> <li>- Instrucións técnicas.</li> <li>- Posta en marcha.</li> <li>- Mantemento e limpeza.</li> </ul> </li> <li>- Soportes na reprodución:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeis para reprografía.</li> <li>- Cartolina para reprografía.</li> <li>- Cartón.</li> <li>- Plásticos.</li> <li>- Dixitais.</li> </ul> </li> <li>- Consumibles para os equipos de reprografía:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tóner.</li> <li>- Tintas.</li> </ul> </li> <li>- A reprodución dos orixinais.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de orixinais.</li> <li>- Compatibilidade dos orixinais dixitais.</li> </ul> </li> <li>- Produción en reprografía.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidade na reprodución.</li> <li>- Parámetros modificables.</li> <li>- Probas de reprodución.</li> <li>- Axustes durante a reprodución.</li> </ul> </li> <li>- Normativa de seguridade, saúde e ambiente nas operacións de reprografía.           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de seguridade nas operacións de posta en marcha, manexo e mantemento dos equipos.</li> <li>- Riscos específicos e factores implicados.</li> <li>- Procedementos da xestión de residuos.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0971_1 Reprodución e arquivo</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopiar cadernos pequenos a dobre folia «borrando» o suco negro central o mellor posible.</li> <li>- Fotocopiar documentos por «as dúas caras» para conformar cadernos pequenos idénticos aos orixinais.</li> <li>- Fotocopiar documentos realizando as ampliacións e reducións necesarias.</li> <li>- Fotocopiar e imprimir ampliando ou reducindo os documentos orixinais en función do tipo de documento.</li> <li>- Reducir o número de copias en formato papel aplicando criterios de sustentabilidade.</li> <li>- Demostrar interese por realizar os traballos cun bo acabado.</li> </ul> <p>CE2.8 Nun suposto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado coa reprodución de copias dixitais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobar que os documentos para reproducir/escanear non foron previamente reproducidos ou dixitalizados para evitar duplicidades.</li> <li>- Gardar os documentos nomeándoos de acordo coas normas de nomenclatura definidas, e referenciándoos, no seu caso, aos campos indicados.</li> <li>- Comprobar que a resolución dos documentos electrónicos escaneados correspóndese coa requirida.</li> <li>- Comprobar que o documento dixitalizado está completo, é lexible en todas as súas partes e contén as páxinas consecutivas.</li> <li>- Recuperar os documentos dixitalizados para proceder á súa reprodución posterior.</li> <li>- Duplicar documentos dixitalizados nos soportes proporcionados.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Unidades didácticas</b></p>
<p>C3: Utilizar materiais e útiles de encadernación funcional con precisión, atendendo ás características dos documentos tipo, respectando os criterios de seguridade e sustentabilidade.</p> <p>CE3.1 Identificar a documentación para encadernar describindo as características para a súa encadernación, e os criterios de ordenación máis apropiados.</p> <p>CE3.2 Distinguir os distintos útiles e ferramentas na realización de operacións de encadernación funcional – guillotina</p>	<p><b>2. Operacións de encadernación funcional de documentos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A encadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características e aplicacións.</li> <li>- Tipos de encadernación funcional: canutillo, espiral, argolas</li> <li>- Axuste de equipos.</li> <li>- Mantemento.</li> </ul> </li> <li>- Materiais e útiles de encadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeis de cubrir.</li> <li>- Cartolinas.</li> <li>- Plásticos: transparencias.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0971_1 Reprodución e arquivo</b>	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>manual, máquinas de perforar de papel, cisallas, ou outras–, identificando os seus mecanismos, funcións e utilización.</p> <p>CE3.3 Diferenciar os distintos tipos de materiais – canutillos, grampas, espirais, argolas, cubertas ou outros– utilizados na encadernación funcional.</p> <p>CE3.4 Identificar os sistemas de reciclaxe en función da natureza dos residuos producidos na encadernación funcional.</p> <p>CE3.5 Describir os riscos profesionais derivados da utilización das máquinas e ferramentas de encadernación funcional e os seus equipos de protección.</p> <p>CE3.6 Distinguir, segundo o tipo de encadernación funcional, os distintos criterios de calidade relacionados.</p> <p>CE3.7 Nun suposto práctico convenientemente caracterizado, no que se especifiquen as tarefas para desenvolver e os medios de encadernación funcional dispoñibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprobar o estado de funcionamento das ferramentas de encadernación funcional.</li> <li>– Organizar a documentación para encadernar, ordenándoa de acordo cos criterios establecidos e a correcta utilización dos medios dispoñibles.</li> <li>– Utilizar a cisalla ou outros útiles análogos realizando distintos cortes de papel con precisión, observando as medidas de seguridade correspondentes.</li> <li>– Utilizar a máquina de perforar papel de forma correcta.</li> <li>– Encadernar nas súas diversas formas</li> <li>– encanutado, grampado, espiralado, anelado ou outras– a documentación achegada, asignando o tipo de cubertas en función das características do documento e de acordo coa información facilitada.</li> <li>– Refugar os residuos en distintos envases de reciclaxe conforme á súa natureza.</li> <li>– Utilizar as precaucións e equipos de protección necesarios para realizar con seguridade a encadernación funcional.</li> <li>– Comprobar que a encadernación funcional realizada cumpre cos criterios de calidade facilitados e inherentes ao</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grampas e argolas.</li> <li>– Operacións de encadernación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualado.</li> <li>- Alzado.</li> <li>- Perforado.</li> <li>- Numerado.</li> <li>- Engomado.</li> <li>- Grampado.</li> </ul> </li> <li>– Máquinas de encadernación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte (guillotina manual, cisalla).</li> <li>- Encartado (pregadora de planos).</li> <li>- Plastificado (plastificadora).</li> </ul> </li> <li>– Normativa de seguridade, saúde e ambiente nas operacións de encadernación funcional:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riscos.</li> <li>- Sistemas de protección.</li> <li>- Procedementos de traballo seguros.</li> <li>- Eliminación e reciclaxe de residuos.</li> </ul> </li> <li>– Control de calidade na encadernación funcional:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de calidade do proceso.</li> <li>- Pautas para a inspección do produto.</li> </ul> </li> </ul>

MF0971_1 Reprodución e arquivo	
<b>UNIDADE FORMATIVA</b>	<b>UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático</b>
<b>Capacidades e Criterios de avaliación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
tipo de encadernación.	

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
<b>No apto</b>	De 0 a 4'99
<b>Apto (Suficiente)</b>	De 5 a 6'99
<b>Apto (Notable)</b>	De 7 a 8'99
<b>Apto (Sobresáinte)</b>	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
<b>MF0969_1</b> <b>Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	<b>UF0517</b> Organización empresarial e de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0517</li> <li>– Actividade 1 “Representación de estruturas organizativas” (Capacidade 1)</li> <li>– Suposto práctico 1 “Actividades de apoio administrativo” (Capacidad 2)</li> </ul>
	<b>UF0518</b> Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0518</li> <li>– Suposto práctico 1 “Xestión de correspondencia e paquetería na empresa” (Capacidade 1)</li> </ul>
	<b>UF0519</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0519</li> <li>– Actividade 1 “Rexistro e clasificación de documentación administrativa” (Capacidade 1)</li> <li>– Actividade 2 “Medios de pago básicos” (Capacidade 2)</li> <li>– Actividade 3 “Procedementos de control de existencias” (Capacidade 3)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
<b>MF0970_1</b> <b>Operaciones básicas de comunicación</b>	<b>UF0520</b> Comunicación nas relacións profesionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0520</li> <li>– Suposto práctico 1 “Técnicas de comunicación e pautas de comportamento” (Capacidades 1 e 2)</li> <li>– Suposto práctico 2 “Actuación ante situacións de conflito” (Capacidade 3)</li> </ul>
	<b>UF0521</b> Comunicación oral e escrita na empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0521</li> <li>– Actividade 1 “Técnicas de comunicación escrita” (Capacidade 1)</li> <li>– Suposto práctico 1 “Técnicas de comunicación presencial” (Capacidade 2)</li> <li>– Suposto práctico 2 “Técnicas de comunicación telefónica e telemática” (Capacidade 3)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
<b>MF0971_1</b> <b>Reproducción y archivo</b>	<b>UF0513</b> Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0513</li> <li>– Actividade 1 “Sistemas operativos e bases de datos: Funcións básicas” (Capacidades 1 e 4)</li> <li>– Actividade 2 “Técnicas de arquivo, clasificación e control de documentos” (Capacidades 2 e 3)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PROBAS DE AVALIACIÓN
	<b>UF0514</b> Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Exame da UF0514</li> <li>– Actividade 1 “Equipos de reprodución, informáticos e de encadernación funcional” (Capacidade 1)</li> <li>– Actividade 2 “Reprografía e encadernación funcional: materiais e útiles” (Capacidades 2 e 3)</li> </ul>

### 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: añadindo o que considere necesario para o desenvolvemento das actividades e contidos na aula.

UNIDADE FORMATIVA	Organización empresarial e de recursos humanos	HORAS	30
<b>Obxectivos específicos</b> Logro das seguintes capacidades axustándose aos criterios de avaliación <sup>1</sup>	<b>Contidos<sup>2</sup></b>	<b>Estratexias metodolóxicas, actividades de aprendizaxe e recursos didácticos<sup>3</sup></b>	<b>Espazos, instalacións e equipamentos<sup>4</sup></b>
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 determinadas.	<b>1. A organización de entidades públicas e privadas</b> -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: -Descrición.	Neste módulo formativo " <i>Técnicas administrativas básicas de oficina</i> ", o/a docente centrarase 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 " <i>Organización empresarial e de recursos humanos</i> " 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 <sup>2</sup> se se conta con 15 alumnos/as ou 60 m <sup>2</sup> se estes/as son 25.  O equipamento co que contará a aula de xestión será o seguinte:
<p>1. Incluir as capacidades e criterios de avaliación tal e como se describen no certificado de profesionalidade.</p> <p>2. Introducir os contidos que se contemplan no certificado, asignándoos ás capacidades correspondentes e secuenciándoos pedagóxicamente.</p> <p>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. Inclúense tamén neste apartado as actividades de aprendizaxe a realizar polos alumnos/as.</p> <p>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.</p>			

## 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.
- Datos de avaliación. Establecerase a data prevista na que se avaliará ao alumno/a.

ANEXO V. Planificación de la evaluación del aprendizaje (modalidad presencial)

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE: ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS ADMINISTRATIVOS E XERAIS  
 DURACIÓN DO CERTIFICADO: 430 horas DATAS DE IMPARTICIÓ: de 00/00/00 a 00/00/00  
 CENTRO DE FORMACIÓN: ..... LOCALIDADE: ..... PROVINCIA: .....  
 DIRECCIÓN: ..... LOCALIDADE: ..... PROVINCIA: .....

PLANIFICACIÓN DA AVALIACIÓN DA APRENDIZAXE

MÓDULO FORMATIVO	UNIDADES FORMATIVAS	DURANTE O PROCESO DE APRENDIZAXE	Realización da avaliación		
			Espazos	Duración	Datos de avaliación <sup>2</sup>
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	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)	Aula de xestión	1 Hora	00/00/00
		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)	Aula de xestión	2 Horas	00/00/00
	UF0518 Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	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)	Aula de xestión	2 Horas	00/00/00
	UF0519 Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	Actividade 1 "Rexistro 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) 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)	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):

								XUNTA DE GALICIA CONSELLERÍA DE ECONOMÍA, EMPREGO E INDUSTRIA	
<b>ANEXO VI</b> Informe de avaliación individualizado									
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE/ NÚMERO DE CURSO:					ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS ADMINISTRATIVOS E XERAIS				
DURACIÓN DO CERTIFICADO: 430 Horas					DATAS DE IMPARTICIÓN: 00/00/00 – 00/00/00				
CENTRO DE FORMACIÓN:					LOCALIDADE:				
DIRECCIÓN:					PROVINCIA:				
<b>INFORME DE AVALIACIÓN INDIVIDUALIZADA</b>									
MÓDULOS FORMATIVOS	AVALIACIÓN DURANTE O PROCESO DE APRENDIZAXE						PROBA DE AVALIACIÓN FINAL DO MÓDULO		CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO <sup>5</sup>
<b>MF0969_1</b> Técnicas administrativas básicas de oficina	Resultados nas actividades e instrumentos de AVALIACIÓN <sup>1</sup>					Puntuación Media <sup>2</sup>	1ª Convocatoria <sup>3</sup>	2ª Convocatoria <sup>4</sup>	APTO (puntuación final) / NON APTO
		E1	E2	E3	E4	...			
	UF0517			-	-	-			
	UF0518		-	-	-	-			
UF0519				-	-				
MÓDULOS FORMATIVOS	AVALIACIÓN DURANTE O PROCESO DE APRENDIZAXE						PROBA DE AVALIACIÓN FINAL DO MÓDULO		CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO <sup>5</sup>
<b>MF0970_1</b> Operacións básicas de comunicación	Resultados nas actividades e instrumentos de AVALIACIÓN <sup>1</sup>					Puntuación Media <sup>2</sup>	1ª Convocatoria <sup>3</sup>	2ª Convocatoria <sup>4</sup>	APTO (puntuación final) / NON APTO
		E1	E2	E3	E4	...			
	UF0520			-	-	-			
	UF0521				-	-			

1. Anotarse 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 parénteses 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):

										
<b>ANEXO VII</b> Acta de avaliación										
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE/ NÚMERO DE CURSO:		ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS ADMINISTRATIVOS E XERAIS								
DURACIÓN DO CERTIFICADO:	430 Horas	DATAS DE IMPARTICIÓ:	00/00/00 – 00/00/00							
CENTRO DE FORMACIÓN:		LOCALIDADE:	PROVINCIA:							
<b>ACTA DE AVALIACIÓN<sup>1</sup></b>										
Nº	DNI/NIE	APELIDOS/NOME	MÓDULO 1				MÓDULO 2			PROPOSTA ACREDITACIÓN PARCIAL
			UF1	UF2	UF3	CALIFICACIÓN FINAL	UF1	UF2	CALIFICACIÓN FINAL	
			APTO/NO N APTO	APTO/NO N APTO	APTO/NO N APTO	APTO(SUFICIENTE)/ APTO (NOTABLE)/ APTO(SOBRESAINTE)/ NON APTO	APTO/N ON APTO	APTO/NO N APTO	APTO(SUFICIENTE)/ APTO (NOTABLE)/ APTO(SOBRESAINTE)/ NON APTO	SI/NON
Módulo 1 Formador/a:		Módulo 2 Formador/a:		Responsable/Dirección						
Firma:		Firma:		Firma:						
<p>1. A acta de avaliación debe incluír a totalidade dos módulos e, no seu caso, unidades formativas da acción correspondente ó certificado de profesionalidade. Preséntase un exemplo para módulo con unidades formativas (módulos 1) e sen elas (módulo 2).</p>										

**ACTA DE AVALIACIÓN GLOBAL**

**6. FUNCIÓN DOS/DAS FORMADORES/AS**

Segundo recóllese no RD 189/2013, o/a formador/a asignado deberá cumprir coas seguintes funcións:

- Desenvolver o plan de acollida dos grupos de alumnos/ as.
- Orientar e guiar ao alumnado na realización de actividades, o uso dos materiais e a utilización de ferramentas para a adquisición das capacidades.
- Fomentar a participación do alumnado, propoñendo actividades de reflexión e debate e de traballo en equipo tanto individuais como grupais.
- Realizar o seguimento e valoración das actividades realizadas polo alumnado, resolvendo dúbidas e solucionando problemas.
- Participar en todas as actividades que impliquen coordinación co equipo responsable da organización, xestión e desenvolvemento das accións formativas.