

# GUÍA DOCENTE

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS Y GENERALES**

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	4
3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE.....	27
3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación .....	29
4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	31
5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS .....	32
6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS .....	34
EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

Un **Certificado de Profesionalidad** es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales (CNCP); por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

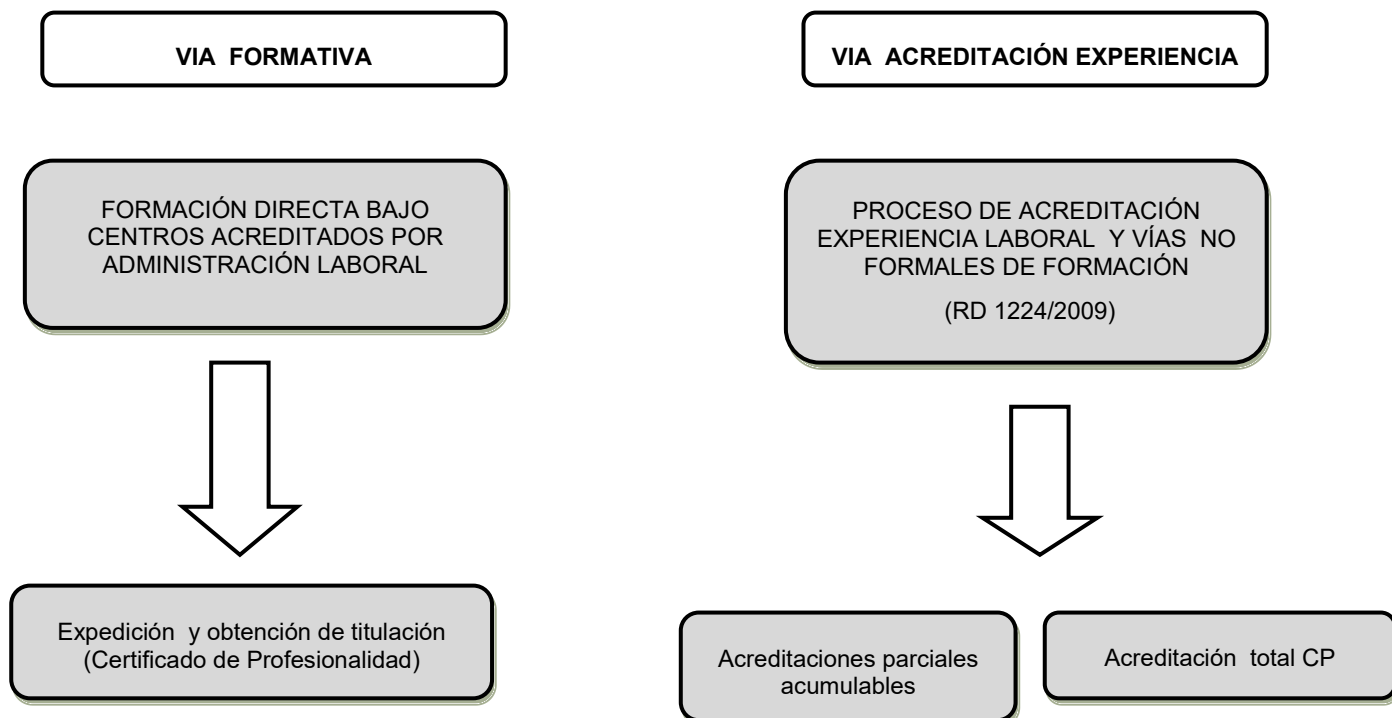
Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo y desarrollada en la Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre.

Los certificados se obtienen, por una parte, tras superar todos los módulos formativos que lo integran y, por otra, mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, según se indica en el RD 1224/2009, de 17 de julio.

Dicha titulación es expedida directamente desde la Administración laboral competente, mediante la presentación a pruebas para acreditar competencias laborales por el RD marcado anteriormente o bien, por la realización de formación asociada a los mismos a través del fichero de especialidades formativas que pueden impartirse en los centros de formación acreditados por los servicios de empleo correspondientes.



### PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

## 2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

El certificado de profesionalidad **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales** de 430 horas de duración, tiene como competencia general *“Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos”*.

El desarrollo de la acción formativa se estructura de la siguiente manera:

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades didácticas
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La organización de entidades públicas y privadas</li> <li>– La organización de los recursos humanos</li> </ul>
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa</li> </ul>
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión auxiliar de documentación administrativa básica</li> <li>– Gestión básica de tesorería</li> <li>– Gestión y control básico de existencias</li> </ul>
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información</li> <li>– Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo</li> <li>– Los conflictos con personas internas o externas de la empresa</li> </ul>
	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La comunicación oral</li> <li>– La comunicación escrita</li> <li>– Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial</li> </ul>
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistemas operativos habituales.</li> <li>– Archivo y clasificación de documentación administrativa</li> <li>– Base de datos.</li> <li>– Inserción de datos en tablas.</li> <li>– Consultas de selección.</li> <li>– Formularios e informes.</li> </ul>
	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reproducción en equipos de reprografía</li> <li>– Operaciones de encuadernación funcional de documentos.</li> </ul>

Las capacidades y criterios de evaluación marcados en el RD 645/2011, de 9 de mayo, por el que se regula el certificado de profesionalidad, se enmarcan dentro de las unidades didácticas tal y como se detalla a continuación:

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas.</p> <p>CE1.1 Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas.</p> <p>CE1.2 Definir el concepto de departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de organizaciones e instituciones privadas determinadas.</p> <p>CE1.3 Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.</p> <p>CE1.4 Diferenciar entre organización formal e informal.</p> <p>CE1.5 Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: Administración Central, Autonómica, y Local, así como de la Unión Europea.</p> <p>CE1.6 Definir la función del organigrama como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas.</p> <p>CE1.7 Distinguir los tipos básicos de organigramas en función de su utilidad para representar aspectos organizativos concretos.</p> <p>CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen actividades sencillas desarrolladas en estructuras organizativas concretas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Relacionar las actividades propuestas con las funciones básicas que desarrollan.</li> <li>– Identificar los departamentos más representativos según las funciones relacionadas.</li> <li>– Especificar los flujos de información entre los distintos departamentos propuestos.</li> <li>– Describir los departamentos y los diferentes flujos de información identificados en un organigrama sencillo.</li> </ul>	<p><b>1. La organización de entidades públicas y privadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Funciones de las empresas:</li> <li>-Clases.</li> <li>-Jerarquía.</li> <li>–La función administrativa:</li> <li>-Definición.</li> <li>-Objetivos.</li> <li>–La estructura de la empresa:</li> <li>-Concepto de organización.</li> <li>-Principios de organización.</li> <li>-La organización formal e informal.</li> <li>–Los departamentos:</li> <li>-Descripción.</li> <li>-Tipología.</li> <li>-Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.</li> <li>–El organigrama:</li> <li>-Descripción.</li> <li>-Objetivos.</li> <li>-Requisitos.</li> <li>-Clases.</li> <li>-Ventajas e inconvenientes.</li> <li>–Organización del entorno físico del espacio de acogida.</li> <li>-Condiciones medioambientales.</li> <li>-Disposición y tipos de materiales auxiliares.</li> <li>-Mobiliario.</li> <li>–Organización básica del Estado y la Unión Europea:</li> <li>-Administración Central.</li> <li>-Administración Autonómica.</li> <li>-Administración Local.</li> <li>-Unión Europea.</li> </ul>
<p>C2: Identificar los criterios de actuación profesional que permiten la integración y cooperación de las actividades de apoyo administrativo en un grupo de trabajo o departamento, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, de acuerdo con una ética personal y profesional definida.</p> <p>CE2.1 Describir los elementos</p>	<p><b>2. La organización de los recursos humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–La organización en actividades de apoyo administrativo.</li> <li>-Criterios de organización y coordinación.</li> <li>-Procedimientos de trabajo.</li> <li>-Indicadores de calidad de la organización.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>fundamentales que caracterizan un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.</p> <p>CE2.2 Explicar las fases de desarrollo de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, y los factores que pueden modificar su dinámica, identificando cómo puede afectar la incorporación de un nuevo miembro al grupo.</p> <p>CE2.3 Describir las principales funciones que se han de desempeñar en grupos de trabajo apoyo administrativo tipo, especificando las relaciones funcionales y jerárquicas que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.</p> <p>CE2.4 Definir lo que consiste un trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo.</p> <p>CE2.5 Justificar los valores ético-personales que determinan la profesionalidad, así como su importancia en la integración y participación activa en un equipo de trabajo de apoyo administrativo tipo.</p> <p>CE2.6 Explicar el significado de los procesos de calidad en una organización y su relación con la actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo, identificando qué criterios o indicadores afectan a la propia actuación profesional.</p> <p>CE2.7 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados, en los que se proponen roles determinados, instrucciones concretas y diferentes pautas de trabajo dadas por un coordinador de un grupo de trabajo que realice actividades de apoyo administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificar el objetivo fundamental de las instrucciones de trabajo.</li> <li>- Identificar las actividades de apoyo administrativo a realizar por cada miembro del grupo de trabajo.</li> <li>- Identificar las pautas de coordinación definidas y las personas con quienes hay que coordinarse para realizar las tareas de apoyo administrativo asignadas.</li> <li>- Precisar el grado de autonomía para su realización.</li> <li>- Precisar los resultados que se han de obtener.</li> <li>- Quién, cómo y cuándo debe controlar el cumplimiento de las instrucciones.</li> <li>- Describir los criterios de calidad que han de guiar la actuación profesional en las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pautas para la obtención de resultados.</li> <li>-Los grupos.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Estructura.</li> <li>-Clasificación.</li> <li>-Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.</li> <li>-La identificación del grupo: el ideal del grupo.</li> <li>-Las normas del grupo.</li> <li>-Los papeles en el grupo.</li> <li>-El poder y la cohesión del grupo.</li> <li>-Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.</li> <li>-Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.</li> <li>-Factores que modifican la dinámica de grupo.</li> <li>-Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.</li> <li>-El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.</li> <li>-Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.</li> <li>-Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.</li> <li>-Grado de participación.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>actividades de apoyo administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.</li> </ul> <p>CE2.8 En casos prácticos, a través de simulaciones y “rol-playing”, convenientemente caracterizados, en los que se parte de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, ya funcionando, con unos objetivos y roles determinados, con un coordinador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar los roles que desempeña cada miembro del grupo.</li> <li>– Especificar las actividades de apoyo administrativo que requieren de la colaboración de otros y qué procedimientos hay que seguir para ello.</li> <li>– Especificar los criterios de calidad del trabajo de apoyo administrativo a realizar.</li> <li>– Describir qué pautas de actuación personal son fundamentales para integrarse en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo, en cuanto a la actitud personal hacia el trabajo y hacia el resto de los miembros.</li> <li>– Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.</li> </ul>	

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Aplicar técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.</p> <p>CE1.1 Distinguir los tipos fundamentales de comunicaciones escritas, internas y externas, utilizadas habitualmente en organizaciones e instituciones determinadas, especificando su función y elementos básicos.</p> <p>CE1.2 Identificar los distintos medios para realizar el envío de la correspondencia y paquetería, determinando su coste y tiempo de envío.</p> <p>CE1.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de correspondencia y paquetería tanto recibida como expedida.</p> <p>CE1.4 Explicar los criterios y procedimientos fundamentales utilizados para el archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.</p> <p>CE1.5 Aplicar el procedimiento y los medios más adecuados para el embalaje o empaquetado de documentación y artículos o productos específicos.</p> <p>CE1.6 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia y paquetería mediante correo convencional.</p> <p>CE1.7 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.</p> <p>CE1.8 Identificar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.</p> <p>CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen comunicaciones escritas internas y/o externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Definir con precisión el destinatario, y los medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior.</li> <li>–Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.</li> <li>–Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recibir, registrar,</li> </ul>	<p><b>1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.</li> <li>-Funciones.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.</li> <li>-La correcta expresión de los textos escritos.</li> <li>–Gestión de la recepción de la correspondencia.</li> <li>-Selección y clasificación.</li> <li>-Registro.</li> <li>-Distribución.</li> <li>–Preparación de la correspondencia.</li> <li>-Personas que la elaboran.</li> <li>-Número de copias.</li> <li>-Firma de la correspondencia.</li> <li>–Embalaje y empaquetado de documentación y productos.</li> <li>-Medios.</li> <li>-Materiales.</li> <li>-Procedimientos.</li> <li>–Gestión de la salida de la correspondencia.</li> <li>-Tareas antes de proceder al envío.</li> <li>-Libro Registro de Salida.</li> <li>–Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:</li> <li>-Servicio de correos.</li> <li>-Mensajería.</li> <li>-Telefax.</li> <li>-El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.</li> <li>–El envío de la correspondencia.</li> <li>-Productos y servicios que ofrece correos.</li> <li>-Formas en que puede hacerse el envío.</li> <li>-Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.</li> <li>–Normativa legal de seguridad y confidencialidad.</li> <li>–El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.</li> <li>-Proceso de archivo.</li> <li>-Control de archivo.</li> <li>-Sistema de clasificación de los documentos.</li> <li>–Internet como medio de comunicación.</li> <li>-Definición de internet.</li> <li>-La página web.</li> </ul>

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	
UNIDAD FORMATIVA	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.</li> <li>-Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.</li> </ul> <p>CE1.10 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proponen el envío de paquetería determinada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados.</li> <li>-Aplicar las tarifas y procedimientos de envío.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los portales.</li> <li>-Transferencia de ficheros.</li> <li>-Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.</li> </ul>

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	
UNIDAD FORMATIVA	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Aplicar las técnicas de registro y clasificación de la documentación administrativa básica, especificando su función, elementos y requisitos fundamentales, a través de aplicaciones informáticas adecuadas.</p> <p>CE1.1 Explicar los métodos y procedimientos de registro de documentación administrativa más habituales.</p> <p>CE1.2 Diferenciar los campos de información fundamentales de los registros correspondientes a archivos o ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados según su función.</p> <p>CE1.3 Distinguir la información fundamental que debe incluir un pedido de bienes o servicios relacionándola con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.</p> <p>CE1.4 Describir la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual.</p> <p>CE1.5 Explicar los elementos y requisitos fundamentales de los albaranes, notas de entrega y facturas, relacionándolos con los</p>	<p><b>1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Funciones.</li> <li>-Características.</li> <li>-Clasificación.</li> <li>-Métodos de registro.</li> <li>-Normativa básica para su elaboración.</li> <li>-Documentos administrativos en la gestión de la compraventa: <ul style="list-style-type: none"> <li>-El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.</li> <li>-El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.</li> <li>-La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.</li> <li>-El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.</li> </ul> </li> <li>-Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Órdenes de trabajo.</li> <li>-La nómina: componentes y registro.</li> <li>-Otros documentos administrativos y</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.</p> <p>CE1.6 Distinguir el modelo, los apartados y datos básicos de una nómina sencilla.</p> <p>CE1.7 Precisar las funciones básicas de aplicaciones informáticas de facturación y de gestión de clientes y proveedores.</p> <p>CE1.8 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones comerciales sencillas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago, proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.</li> <li>–Clasificar los documentos en función de la información proporcionada por los campos significativos.</li> <li>–Actualizar los archivos convencionales de clientes, proveedores y productos con la información incluida en los documentos proporcionados.</li> <li>–Registrar los documentos proporcionados en archivos convencionales.</li> <li>–Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores.</li> </ul> <p>CE1.9 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan nóminas sencillas y los correspondientes medios de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Distinguir la información relevante proporcionada por las nóminas propuestas.</li> <li>–Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por las nóminas y los medios de pago proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.</li> <li>–Actualizar el archivo de empleados con los datos proporcionados por las nóminas.</li> <li>–Registrar las nóminas proporcionadas.</li> </ul>	<p>empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Instancias.</li> <li>-Certificados.</li> <li>-Actas.</li> <li>-Informes.</li> <li>-Memorias.</li> <li>–Operaciones informáticas de facturación y nóminas:</li> <li>-Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).</li> <li>-Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).</li> <li>-Registro de la información relativa a las nóminas (personal).</li> <li>-Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).</li> </ul>
<p>C2: Operar con medios de pago básicos, identificando los requisitos fundamentales de los justificantes de las operaciones, los emisores y receptores, y los importes y cálculos necesarios.</p> <p>CE2.1 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.</p>	<p><b>2. Gestión básica de tesorería</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Operaciones básicas de cobro y pago:</li> <li>-Tipos de operaciones.</li> <li>-Funciones.</li> <li>-Características.</li> <li>-Formas de gestión.</li> <li>–Los medios de cobro y pago:</li> <li>-Concepto.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>CE2.2 Describir la normativa básica que regula los medios de pago más habituales.</p> <p>CE2.3 Diferenciar las variables fundamentales que intervienen en el cálculo del importe de operaciones de tesorería sencillas.</p> <p>CE2.4 Formular los procedimientos básicos para el cálculo de importes correspondientes a operaciones de tesorería sencillas.</p> <p>CE2.5 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras relacionándolas con los documentos y procedimientos de gestión pagos y cobros más habituales.</p> <p>CE2.6 Identificar los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad a todas las operaciones relacionadas con la tesorería.</p> <p>CE2.7 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación administrativa básica de operaciones de tesorería sencillas y dinero simulado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.</li> <li>-Verificar los cálculos básicos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.</li> <li>-Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.</li> <li>-Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada por los medios de pago y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.</li> <li>-Actualizar los archivos convencionales de los documentos proporcionados.</li> <li>-Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.</li> <li>-Identificar la validez del dinero en efectivo.</li> <li>-Utilizar dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios de manera correcta.</li> <li>-Realizar el cuadro de las operaciones propuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Funciones.</li> <li>-Formas de cobro y pago.</li> <li>-Documentos de cobro y pago al contado:</li> <li>-El dinero.</li> <li>-El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.</li> <li>-El recibo: concepto y contenido.</li> <li>-Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.</li> <li>-Tarjetas de débito.</li> <li>-Documentos de cobro y pago a crédito:</li> <li>-El pagaré: concepto y requisitos.</li> <li>-La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.</li> <li>-Tarjetas de crédito.</li> <li>-El libro auxiliar de Caja:</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Cumplimentación en aplicación informática.</li> <li>-Arqueo de Caja.</li> <li>-Cuadre.</li> <li>- El libro auxiliar de Bancos:</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Cumplimentación en aplicación informática.</li> <li>-Conciliación bancaria.</li> <li>-Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.</li> <li>-Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:</li> <li>-Banca electrónica.</li> <li>-Monedero electrónico.</li> <li>-Pagos por Internet.</li> <li>-Compras por Internet.</li> </ul>

<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C3: Aplicar procedimientos de control de existencias de documentación, material y equipos de oficina y los métodos de registro y acceso, y el stock de seguridad establecido.</p> <p>CE3.1 Distinguir las funciones básicas de los inventarios de material y equipos de oficina.</p> <p>CE3.2 Describir los riesgos profesionales derivados del control de material diverso de oficina.</p> <p>CE3.3 Describir los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina.</p> <p>CE3.4 Explicar los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales.</p> <p>CE3.5 Proceder a la entrega y distribución de documentación, material y equipos de oficina.</p> <p>CE3.6 En casos prácticos de simulación, convenientemente caracterizados, en los que se proporciona documentación e información básica sobre operaciones sencillas de gestión de inventarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén.</li> <li>-Calcular el volumen de existencias.</li> <li>-Inventariar las existencias.</li> </ul>	<p><b>3. Gestión y control básico de existencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Material y equipos de oficina:</li> <li>-Descripción.</li> <li>-Tipos de materiales: fungible y no fungible.</li> <li>-Equipos de oficina más comunes.</li> <li>-El aprovisionamiento de existencias.</li> <li>-La función de aprovisionamiento.</li> <li>-El almacén.</li> <li>-Tipos de existencias.</li> <li>-Gestión básica de existencias.</li> <li>-Las fichas de almacén.</li> <li>-Las entradas en almacén.</li> <li>-Las salidas en almacén.</li> <li>-Criterios de valoración de existencias.</li> <li>-Las órdenes de reposición.</li> <li>-La hoja de cálculo en la gestión de almacén.</li> <li>-Control básico de las existencias.</li> <li>-Ficha de control de existencias: concepto y modelo.</li> <li>-El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Aplicar técnicas de comunicación efectiva, en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas de la organización, seleccionando las pautas de actuación apropiadas en función de los distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones.</p> <p>CE1.1 Diferenciar entre procesos de información y de comunicación, identificando el funcionamiento de un proceso de comunicación efectiva y los elementos que intervienen.</p> <p>CE1.2 Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales, no verbales y</p>	<p><b>1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La comunicación como proceso.</li> <li>-Funciones.</li> <li>-Elementos.</li> <li>-Diferencia entre información y comunicación.</li> <li>-Fases de la comunicación.</li> <li>-Lenguajes utilizados para comunicaciones.</li> <li>-Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.</li> <li>-Selección y organización del contenido de mensajes.</li> <li>-Técnicas de comunicación efectiva.</li> <li>-Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>paraverbales.</p> <p>CE1.3 A partir del desarrollo de casos debidamente caracterizados de situaciones de trabajo, en los que se experimentan diferentes formas de distorsión, interferencias, barreras, dificultades, y otras alteraciones en la comunicación interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Identificar en cada caso, las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación.</li> <li>–Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales, el nivel de tarea –racional–, con el nivel de relación –emocional–, y las principales dificultades que afectan a los resultados de trabajo.</li> </ul> <p>CE1.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, en el que se observa una comunicación entre dos interlocutores que utilizan algunas señales de escucha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Discriminar los diferentes signos y señales de escucha en la comunicación entre interlocutores.</li> <li>–Definir los componentes actitudinales principales para una escucha empática y efectiva.</li> <li>–Identificar las habilidades a utilizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Barreras y dificultades.</li> <li>-Soluciones.</li> <li>-Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.</li> <li>–La comunicación y la empresa.</li> <li>-Principios de la comunicación.</li> <li>-Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.</li> <li>-Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.</li> <li>-Comunicaciones externas: entrada y salida.</li> <li>-Medios empleados en las comunicaciones empresariales.</li> <li>-Comunicaciones urgentes.</li> <li>–Los flujos de comunicación:</li> <li>-Diagramas de flujo.</li> <li>-Información gráfica.</li> <li>–Pautas de comunicación e imagen corporativa.</li> </ul>
<p>C2: Aplicar pautas de comportamiento asertivo en procesos de comunicación en grupos de trabajo, utilizándolas en función de diferentes situaciones profesionales relacionadas con las actividades de apoyo administrativo.</p> <p>CE2.1 Explicar la diferencia entre los estilos de respuesta en la interacción verbal: Asertivo, agresivo y no asertivo el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.</p> <p>CE2.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: Disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.</p> <p>CE2.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en las actividades de apoyo administrativo, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Expresar opiniones, expectativas o</li> </ul>	<p><b>2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Estilos de respuesta en la interacción verbal:</li> <li>-Asertivo.</li> <li>-Agresivo.</li> <li>-No asertivo.</li> <li>–El comportamiento verbal.</li> <li>–El comportamiento no verbal.</li> <li>–Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de otro miembro.</li> <li>-Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo.</li> <li>-Expresar críticas a otros miembros de un supuesto grupo de trabajo relacionadas con la actividad profesional.</li> <li>-Recibir críticas de un supuesto miembro del grupo de trabajo mostrando signos de comportamiento positivo.</li> <li>-Defender opiniones ante un supuesto grupo de trabajo que no comparte el punto de vista propio.</li> </ul>	
<p>C3: Aplicar pautas básicas de actuación para el tratamiento de situaciones de conflicto en la actuación profesional, teniendo en cuenta diferentes comportamientos y sus posibles consecuencias.</p> <p>CE3.1 Definir los conflictos más habituales que suelen surgir en situaciones de relaciones profesionales con personas internas o externas a la organización.</p> <p>CE3.2 Identificar las causas más habituales de los conflictos en entornos de trabajo, diferenciando entre los que están referidos a las tareas de las actividades de apoyo administrativo – procedimientos, objetivos, responsabilidades, u otros–, o los referidos a las relaciones interpersonales –estilo personal de relación, problemas de la comunicación, actitudes personales u otros.</p> <p>CE3.3 Describir las pautas de comportamiento verbal y no verbal que ponen de manifiesto el control sobre las propias emociones.</p> <p>CE3.4 Justificar la importancia de la actuación personal en el tratamiento de situaciones de conflicto, y las consecuencias en función de diferentes tipos de comportamiento.</p> <p>CE3.5 En casos prácticos, a través de simulaciones operativas y rol-playing, convenientemente caracterizados en los que se proponen relaciones y roles</p>	<p><b>3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El conflicto en las relaciones de trabajo.</li> <li>-Características de los conflictos.</li> <li>-Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.</li> <li>-Tratamiento de los conflictos.</li> <li>-Identificación del conflicto.</li> <li>-Causas y consecuencias de los conflictos.</li> <li>-Conflictos relacionados con la tarea.</li> <li>-Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.</li> <li>-Comportamientos y señales básicas.</li> <li>-Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.</li> <li>-El conflicto como oportunidad de cambio</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>determinados en situaciones de conflicto en la realización de las actividades de apoyo administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar los tipos de conflicto y sus posibles causas.</li> <li>-Proponer pautas de actuación para el tratamiento de las situaciones de conflicto identificadas y las condiciones más adecuadas para intervenir, en función de la técnica para afrontar conflictos.</li> <li>-Actuar aplicando las pautas definidas: Identificando el momento adecuado para intervenir –cuando la tensión se ha rebajado–, utilizando comportamientos de escucha atenta, expresiones de empatía, respeto y tolerancia ante las discrepancias, opiniones, argumentaciones y actuaciones de los demás.</li> <li>-Presentar clara y ordenadamente y, de acuerdo con las pautas básicas de control emocional, su punto de vista, siendo objetivo y separando en todo momento la persona del problema.</li> <li>-Indagar a través de preguntas y con expresiones empáticas, posibles alternativas y hacer propuestas aceptables para su solución.</li> <li>-Revisar la propia actuación, identificando fallos, mejoras y prioridades.</li> <li>-Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado.</li> </ul>	

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la confección y cumplimentado de avisos, rótulos u otros documentos de información análogos, mediante la utilización de instrumentos de escritura manuales o electrónicos.</p> <p>CE1.1 Identificar las características del lenguaje y aspectos lingüísticos relevantes en la redacción de textos o mensajes breves.</p> <p>CE1.2 Precisar las normas ortográficas</p>	<p><b>2. La comunicación escrita</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La escritura como medio de comunicación.</li> <li>-El mensaje escrito: concepto.</li> <li>-Características del mensaje escrito.</li> <li>-Tipos de comunicaciones escritas.</li> <li>-Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.</li> <li>-Planificación de los textos.</li> <li>-La corrección sintáctica y gramatical.</li> <li>-Los signos de puntuación.</li> <li>-Las abreviaturas y siglas.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>en la redacción de textos breves.</p> <p>CE1.3 Identificar los medios y herramientas usadas en la elaboración de avisos, rótulos u otros documentos de información –tipo de papel estándar, rotuladores, otros.</p> <p>CE1.4 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –avisos, rótulos, notas internas, u otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.</p> <p>CE1.5 Diferenciar formatos tipográficos y trazados de letras a representar o rotular, en función del tamaño y tipología del documento.</p> <p>CE1.6 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Redactar textos sencillos para su incorporación en avisos, rótulos, notas y documentos tipo habituales en oficinas y organizaciones públicas y privadas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.</li> </ul> <p>CE1.7 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los instrumentos de escritura manuales o electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Aplicar las técnicas de comunicación escrita y rotulación en función del tipo de comunicación.</li> <li>–Redactar el texto básico del documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.</li> <li>–Seleccionar la tipología de letra y texto que más se adecua al tipo de mensaje a transmitir, o documento a rotular.</li> <li>–Adaptar los formatos escritos al tamaño del documento.</li> <li>–Adaptar el lenguaje utilizado en las comunicaciones al destinatario y al tipo de mensaje.</li> <li>–Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con rigurosidad en la elaboración de las comunicaciones escritas propuestas.</li> </ul> <p>C2: Utilizar técnicas básicas de comunicación presencial, transmitiendo información operativa y de imagen corporativa de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios, de organizaciones e interlocutores tipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Equipos y sistemas de comunicación escrita.</li> <li>–Los sistemas de comunicación: concepto.</li> <li>–El ordenador.</li> <li>–Otras herramientas de comunicación: fax.</li> <li>–Comunicaciones escritas internas de carácter breve.</li> <li>–Concepto.</li> <li>–Tipos de comunicaciones internas.</li> <li>–Los avisos: concepto y forma de elaboración.</li> <li>–Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.</li> <li>–Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.</li> </ul> <p><b>3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–El correo electrónico:</li> <li>–Elementos que lo componen.</li> <li>–Envío de correos.</li> <li>–Recepción de correos.</li> <li>–Archivo de correos.</li> <li>–La agenda electrónica:</li> <li>–Contactos.</li> <li>–Tareas.</li> <li>–Notas.</li> <li>–Calendario.</li> <li>–Procesador de texto:</li> <li>–Estructura de un procesador de texto.</li> <li>–Funciones de un procesador de texto.</li> <li>–Gestión 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> <p><b>1. La comunicación oral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–El lenguaje oral.</li> <li>–Concepto y características.</li> <li>–Características de los mensajes orales.</li> <li>–Elementos de la comunicación oral.</li> <li>–Funciones de la comunicación oral.</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.</p> <p>CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Empatía, amabilidad, lenguaje comprensible u otros.</p> <p>CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la transmisión y recepción de información operativa y de imagen corporativa.</p> <p>CE2.4 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial.</p> <p>CE2.5 En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, a través de situaciones simuladas de transmisión y recepción de información operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Identificar con precisión al interlocutor y el objeto de la comunicación.</li> <li>–Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.</li> <li>–Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.</li> <li>–Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de interlocutor.</li> <li>–Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.</li> <li>–Transmitir la imagen corporativa de acuerdo con las pautas propuestas.</li> <li>–Asegurar que la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.</li> <li>–Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.</li> <li>-Planificación de la comunicación oral.</li> <li>-Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.</li> <li>–La comunicación no verbal.</li> <li>-Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.</li> <li>-Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.</li> <li>-Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.</li> <li>–La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.</li> <li>-Pautas de comportamiento e imagen corporativa.</li> <li>-Normas para conversar.</li> <li>-Reglas para escuchar.</li> <li>-Criterios de calidad: empatía, amabilidad.</li> <li>-Tratamiento de las objeciones.</li> <li>-Las quejas y reclamaciones.</li> <li>–La comunicación telefónica.</li> <li>-El teléfono en la actividad empresarial.</li> <li>-Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.</li> <li>-Reglas para efectuar una llamada de teléfono.</li> <li>-Pasos para contestar una llamada de teléfono.</li> <li>-Protocolos de tratamiento.</li> <li>-Barreras y dificultades en la transmisión de información.</li> <li>-Tipos de llamadas telefónicas.</li> <li>-Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.</li> <li>-Búsqueda de información telefónica.</li> <li>–Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.</li> </ul>
<p>C3: Utilizar técnicas básicas de comunicación telefónica y telemática para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.</p> <p>CE3.1 Identificar las técnicas básicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, lenguaje positivo, otros.</p> <p>CE3.2 Distinguir los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización</p>	<p><b>1. La comunicación oral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–El lenguaje oral.</li> <li>-Concepto y características.</li> <li>-Características de los mensajes orales.</li> <li>-Elementos de la comunicación oral.</li> <li>-Funciones de la comunicación oral.</li> <li>-Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.</li> <li>-Planificación de la comunicación oral.</li> <li>-Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.</li> <li>–La comunicación no verbal.</li> <li>-Los mensajes en la comunicación no verbal:</li> </ul>

<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>de una llamada.</p> <p>CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de tratamientos según las características de los interlocutores.</p> <p>CE3.4 Diferenciar y manejar las funciones básicas de los equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso – tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras– en situaciones simuladas.</p> <p>CE3.5 Identificar las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación telefónica y telemática.</p> <p>CE3.6 En supuestos prácticos de simulación, debidamente caracterizados, de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–Iniciar una conversación telefónica y telemática.</li> <li>–Proyectar la imagen corporativa.</li> <li>–Identificarse e identificar a los interlocutores.</li> <li>–Utilizar tratamientos adecuados en función del tipo de interlocutor.</li> <li>–Solicitar y/o proporcionar información.</li> <li>–Recoger y/o transmitir los mensajes telefónicos con precisión.</li> <li>–Respetar las opiniones de los interlocutores, aunque sean contrarias a las propias.</li> <li>–Gestionar llamadas de manera simultánea.</li> <li>–Finalizar una conversación telefónica aplicando los protocolos propuestos.</li> </ul>	<p>voluntarios e involuntarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.</li> <li>-Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.</li> <li>–La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.</li> <li>-Pautas de comportamiento e imagen corporativa.</li> <li>-Normas para conversar.</li> <li>-Reglas para escuchar.</li> <li>-Criterios de calidad: empatía, amabilidad.</li> <li>-Tratamiento de las objeciones.</li> <li>-Las quejas y reclamaciones.</li> <li>–La comunicación telefónica.</li> <li>-El teléfono en la actividad empresarial.</li> <li>-Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.</li> <li>-Reglas para efectuar una llamada de teléfono.</li> <li>-Pasos para contestar una llamada de teléfono.</li> <li>-Protocolos de tratamiento.</li> <li>-Barreras y dificultades en la transmisión de información.</li> <li>-Tipos de llamadas telefónicas.</li> <li>-Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.</li> <li>-Búsqueda de información telefónica.</li> <li>–Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.</li> </ul> <p><b>3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–El correo electrónico:</li> <li>-Elementos que lo componen.</li> <li>-Envío de correos.</li> <li>-Recepción de correos.</li> <li>-Archivo de correos.</li> <li>–La agenda electrónica:</li> <li>-Contactos.</li> <li>-Tareas.</li> <li>-Notas.</li> <li>-Calendario.</li> <li>–Procesador de texto:</li> <li>-Estructura de un procesador de texto.</li> <li>-Funciones de un procesador de texto.</li> <li>-Gestión 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>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>C1: Utilizar las funciones básicas de los sistemas operativos habituales en la gestión y búsqueda de carpetas y archivos.</p> <p>CE1.1 Identificar las funciones básicas de un sistema operativo en un entorno de red.</p> <p>CE1.2 Determinar los principios de organización de los sistemas operativos a través de los diferentes archivos y carpetas que lo integran, utilizando esquemas en función de su jerarquía.</p> <p>CE1.3 Diferenciar entre las aplicaciones de gestión de archivos propios de un sistema operativo y el resto de aplicaciones que están incluidas dentro del mismo.</p> <p>CE1.4 Explicar las prestaciones fundamentales del sistema operativo que permiten buscar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.</p> <p>CE1.5 Distinguir las funciones básicas de los sistemas operativos en la gestión de archivos y carpetas.</p> <p>CE1.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, de utilización del sistema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Crear carpetas identificándolas con un nombre que permita su localización y recuperación.</li> <li>– Cambiar el nombre de una carpeta de acuerdo con las indicaciones recibidas.</li> <li>– Seleccionar los archivos y documentos que contienen las carpetas utilizando las teclas adecuadas en caso necesario.</li> <li>– Realizar copias y movimientos de archivos, documentos y/o carpetas a otras ubicaciones.</li> <li>– Establecer contraseñas de archivos.</li> <li>– Realizar búsquedas de archivos y/o carpetas de forma rápida y precisa de acuerdo con los criterios establecidos.</li> <li>– Realizar copias de seguridad de los archivos y documentos.</li> <li>– Eliminar carpetas y archivos.</li> </ul>	<p><b>1. Sistemas operativos habituales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistema operativo.</li> <li>– Entorno de trabajo. Interface.</li> <li>- Partes.</li> <li>- Desplazamiento.</li> <li>- Configuración.</li> <li>– Carpetas, directorios, operaciones con ellos.</li> <li>- Definición.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Cambio de nombre.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Copiado.</li> <li>- Cambio de ubicación.</li> <li>- Eliminación.</li> <li>– Ficheros, operaciones con ellos.</li> <li>- Definición.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Cambio de nombre.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Copiado.</li> <li>- Cambio de ubicación.</li> <li>- Guardado.</li> <li>- Eliminación</li> <li>– Aplicaciones y herramientas.</li> <li>– Exploración/navegación.</li> <li>– Configuración de elementos.</li> <li>– Cuentas de usuario. Uso.</li> <li>– Copia de seguridad. Soportes.</li> <li>– Operaciones en un entorno de red.</li> <li>- Acceso.</li> <li>- Búsqueda de recursos de red.</li> <li>- Operaciones con recursos de red.</li> </ul>
<p>C2: Aplicar técnicas de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.</p> <p>CE2.1 Identificar los diferentes sistemas</p>	<p><b>2. Archivo y clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– El archivo en la empresa.</li> <li>- Descripción.</li> <li>- Finalidad.</li> <li>- Importancia del archivo para la empresa.</li> </ul>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>convencionales de archivo, ordenación y clasificación.</p> <p>CE2.2 Describir las distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.</p> <p>CE2.3 Identificar las prestaciones de una aplicación informática que realice copias de seguridad.</p> <p>CE2.4 Distinguir entre los diferentes criterios de homogeneidad y operatividad de los archivos.</p> <p>CE2.5 Diferenciar las medidas de protección y seguridad en los distintos tipos de documentos.</p> <p>CE2.6 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se proporciona documentación tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar los distintos soportes de archivo en función de la frecuencia de consulta o utilización de la documentación aportada.</li> <li>– Clasificar los documentos en función del tipo de empresa y la frecuencia de uso.</li> <li>– Aplicar las reglas de clasificación de archivos: Alfabéticas, numéricas, alfanuméricas u otras.</li> <li>– Organizar físicamente la documentación en el archivo propuesto.</li> <li>– Utilizar software para guardar y localizar documentos de forma organizada y accesible.</li> </ul> <p>CE2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y el sistema de archivo disponible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aplicar los procesos administrativos de archivo –clasificación, codificación, prearchivo, archivo– gestionando y organizando la documentación en archivos físicos en papel o a través de procedimientos informáticos.</li> <li>– Aplicar los procesos de control y seguimientos de documentos prestados cumplimentando los formularios correspondientes.</li> </ul> <p>CE2.8 Utilizar los programas antivirus periódicamente, manteniéndolos actualizados para garantizar la seguridad de la documentación archivada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de archivos.</li> <li>- Equipos y materiales para el archivo.</li> <li>- Funcionamiento de un archivo.</li> <li>- Mantenimiento de un archivo.</li> <li>- Proceso de archivo de un documento.</li> <li>- Normas que regulan la conservación de documentos.</li> <li>- Destrucción de los documentos.</li> <li>- Confidencialidad y seguridad de la información.</li> <li>– La organización del archivo.</li> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo o pasivo.</li> <li>– Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.</li> <li>- Concepto de ordenación y clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronológica.</li> <li>- Criterio geográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul> <p><b>3. Base de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Entrada y salida de la aplicación.</li> <li>– La ventana de la aplicación.</li> <li>– Objetos básicos.</li> <li>- Tablas.</li> <li>- Consultas.</li> <li>- Formularios.</li> <li>- Informes o reports.</li> <li>– Creación.</li> <li>– Apertura.</li> <li>– Guardado.</li> <li>– Cierre.</li> <li>– Copia de seguridad.</li> <li>– Herramientas de recuperación y mantenimiento.</li> </ul>
<p>C3: Utilizar las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos, en función de los</p>	<p><b>2. Archivo y clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– El archivo en la empresa.</li> </ul>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>distintos niveles de acceso, conservación y vigencia.</p> <p>CE3.1 Identificar los procesos de entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.</p> <p>CE3.2 Precisar los útiles de acceso de archivos, de acuerdo con distintas circunstancias ambientales.</p> <p>CE3.3 Diferenciar los recursos de transferencia y eliminación de archivos y documentos.</p> <p>CE3.4 Determinar los criterios que garanticen la seguridad y confidencialidad de la documentación.</p> <p>CE3.5 En un supuesto práctico de simulación, convenientemente caracterizado, de acceso, conservación y vigilancia de un sistema de archivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la mecánica para el control de documentos.</li> <li>- Realizar la transferencia de documentos según un plan de transferencia propuesto.</li> <li>- Eliminar archivos, documentos y copias de seguridad de los mismos según los medios facilitados.</li> <li>- Identificar la documentación de los archivos de acuerdo con su tratamiento: Archivos de gestión, intermedios e históricos.</li> <li>- Relacionar los criterios de conservación aplicables de acuerdo con el tipo de documento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción.</li> <li>- Finalidad.</li> <li>- Importancia del archivo para la empresa.</li> <li>- Tipos de archivos.</li> <li>- Equipos y materiales para el archivo.</li> <li>- Funcionamiento de un archivo.</li> <li>- Mantenimiento de un archivo.</li> <li>- Proceso de archivo de un documento.</li> <li>- Normas que regulan la conservación de documentos.</li> <li>- Destrucción de los documentos.</li> <li>- Confidencialidad y seguridad de la información.</li> <li>- La organización del archivo.</li> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo o pasivo.</li> <li>- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.</li> <li>- Concepto de ordenación y clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronológica.</li> <li>- Criterio geográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul>
<p>C4: Utilizar las funciones básicas de bases de datos necesarias, introduciendo, ordenando, consultando y presentando información de forma actualizada.</p> <p>CE4.1 Identificar las funciones básicas de una base de datos.</p> <p>CE4.2 Distinguir los diferentes objetos de una base de datos en cuanto a sus características y utilidades.</p> <p>CE4.3 Reconocer las diferentes opciones de desplazamientos, selecciones e introducción de datos en los diferentes objetos en la base de datos sin error.</p> <p>CE4.4 Identificar criterios para realizar consultas sencillas y obtener información exacta acorde con las instrucciones proporcionadas.</p> <p>CE4.5 Distinguir entre los diferentes tipos de filtro existentes en función de la información a localizar en los diferentes objetos de la base de datos.</p>	<p><b>2. Archivo y clasificación de documentación administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El archivo en la empresa.</li> <li>- Descripción.</li> <li>- Finalidad.</li> <li>- Importancia del archivo para la empresa.</li> <li>- Tipos de archivos.</li> <li>- Equipos y materiales para el archivo.</li> <li>- Funcionamiento de un archivo.</li> <li>- Mantenimiento de un archivo.</li> <li>- Proceso de archivo de un documento.</li> <li>- Normas que regulan la conservación de documentos.</li> <li>- Destrucción de los documentos.</li> <li>- Confidencialidad y seguridad de la información.</li> <li>- La organización del archivo.</li> <li>- Centralizado.</li> <li>- Descentralizado.</li> <li>- Mixto.</li> <li>- Activo.</li> </ul>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>CE4.6 Reconocer las herramientas existentes en la aplicación para la elaboración de informes sencillos adecuados a las instrucciones proporcionadas.</p> <p>CE4.7 Distinguir las diferentes opciones de impresión en cada uno de los objetos de la base de datos.</p> <p>CE4.8 Explicar las prestaciones fundamentales de la aplicación que permitan consultar, procesar, editar, archivar y mantener la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.</p> <p>CE4.9 En casos prácticos, suficientemente caracterizados y mediante el uso de una aplicación informática de base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrir y cerrar una base de datos.</li> <li>- Introducir registros, modificaciones, altas y bajas a partir de los datos proporcionados.</li> <li>- Filtrar y ordenar la información según las instrucciones facilitadas.</li> <li>- Obtener los datos o información requerida a partir de consultas sencillas.</li> <li>- Archivar la información y realizar copias de seguridad de la base de datos en el soporte proporcionado.</li> <li>- Imprimir tablas, consultas e informes configurando de acuerdo con lo solicitado las opciones de impresión.</li> <li>- Aplicar los procedimientos que garanticen la confidencialidad de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semiactivo.</li> <li>- Inactivo o pasivo.</li> <li>- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.</li> <li>- Concepto de ordenación y clasificación.</li> <li>- Clasificación alfabética.</li> <li>- Clasificación numérica.</li> <li>- Sistema mixto.</li> <li>- Clasificación cronológica.</li> <li>- Criterio geográfico.</li> <li>- Clasificación por materias.</li> </ul> <p><b>3. Base de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada y salida de la aplicación.</li> <li>- La ventana de la aplicación.</li> <li>- Objetos básicos.</li> <li>- Tablas.</li> <li>- Consultas.</li> <li>- Formularios.</li> <li>- Informes o reports.</li> <li>- Creación.</li> <li>- Apertura.</li> <li>- Guardado.</li> <li>- Cierre.</li> <li>- Copia de seguridad.</li> <li>- Herramientas de recuperación y mantenimiento.</li> </ul> <p><b>4. Inserción de datos en tablas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros y campos.</li> <li>- Introducción de datos.</li> <li>- Movimientos por los campos y registros.</li> <li>- Eliminación de registros.</li> <li>- Modificación de registros.</li> <li>- Copiado y movimiento de datos.</li> <li>- Búsqueda y reemplazado de datos.</li> <li>- Aplicación de filtros.</li> <li>- Ordenación alfabética de campos.</li> <li>- Formatos de una tabla.</li> <li>- Operaciones básicas con Tablas.</li> <li>- Cambio del nombre.</li> <li>- Eliminación.</li> <li>- Copiado.</li> <li>- Exportación e importación.</li> </ul> <p><b>5. Consultas de selección.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación.</li> <li>- Guardado.</li> <li>- Ejecución.</li> <li>- Modificación de los criterios.</li> <li>- Impresión de resultados.</li> <li>- Eliminación.</li> </ul> <p><b>6. Formularios e informes.</b></p>

MF0971_1 Reproducción y archivo	
UNIDAD FORMATIVA	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.</li> <li>– Aplicación de filtros en formularios.</li> <li>– Creación de informes con el asistente.</li> <li>– Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.</li> <li>– Impresión de formularios e informes.</li> </ul>

MF0971_1 Reproducción y archivo	
UNIDAD FORMATIVA	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>C1: Comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional – fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.</p> <p>CE1.1 Identificar las incidencias básicas de equipos de reproducción e informáticos.</p> <p>CE1.2 Identificar las tareas de limpieza y mantenimiento de útiles de encuadernación, y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento.</p> <p>CE1.3 Diferenciar las operaciones de mantenimiento básico y limpieza en los equipos de reproducción e informáticos.</p> <p>CE1.4 Diferenciar los distintos recursos consumibles –tintas y líquidos, papel, cintas y cartuchos de impresión, tóner u otros– en función de los equipos de reproducción e informáticos.</p> <p>CE1.5 Asumir el compromiso de mantener y cuidar los equipos, y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>CE1.6 En un supuesto práctico de simulación, relacionado con el funcionamiento de equipos de reproducción, informáticos y encuadernación funcional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Poner a punto y limpiar las máquinas.</li> <li>– Detectar pequeñas averías mecánicas solucionando, si es posible, las contingencias observadas.</li> <li>– Aprovisionar con los materiales</li> </ul>	<p><b>1. Reproducción en equipos de reprografía.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Equipos de reprografía.</li> <li>- Elementos.</li> <li>- Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.</li> <li>- Características.</li> <li>- Funcionamiento.</li> <li>- Instrucciones técnicas.</li> <li>- Puesta en marcha.</li> <li>- Mantenimiento y limpieza.</li> <li>– Soportes en la reproducción:</li> <li>- Papeles para reprografía.</li> <li>- Cartulina para reprografía.</li> <li>- Cartón.</li> <li>- Plásticos.</li> <li>- Digitales.</li> <li>– Consumibles para los equipos de reprografía:</li> <li>- Tóner.</li> <li>- Tintas.</li> <li>– La reproducción de los originales.</li> <li>- Tipos de originales.</li> <li>- Compatibilidad de los originales digitales.</li> <li>– Producción en reprografía.</li> <li>- Calidad en la reproducción.</li> <li>- Parámetros modificables.</li> <li>- Pruebas de reproducción.</li> <li>- Ajustes durante la reproducción.</li> <li>– Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.</li> <li>- Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.</li> <li>- Riesgos específicos y factores implicados.</li> <li>- Procedimientos de la gestión de residuos.</li> </ul> <p><b>2. Operaciones de encuadernación</b></p>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>necesarios las máquinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar las pruebas de funcionamiento básico de los equipos informáticos y de reproducción.</li> <li>- Realizar labores de mantenimiento básico de los equipos informáticos y de oficina.</li> <li>- Sustituir consumibles, de entre diversos tipos facilitados, en el equipo que corresponda.</li> <li>- Tomar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro.</li> <li>- Utilizar los equipos de protección de acuerdo con los conectores y terminales implicados.</li> <li>- Comunicar, en su caso, a quien corresponda que la contingencia no puede ser reparada.</li> </ul>	<p><b>funcional de documentos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características y aplicaciones.</li> <li>- Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas</li> <li>- Ajuste de equipos.</li> <li>- Mantenimiento.</li> </ul> </li> <li>- Materiales y útiles de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeles de cubrir.</li> <li>- Cartulinas.</li> <li>- Plásticos: transparencias.</li> <li>- Grapas y anillas.</li> </ul> </li> <li>- Operaciones de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualado.</li> <li>- Alzado.</li> <li>- Perforado.</li> <li>- Numerado.</li> <li>- Engomado.</li> <li>- Grapado.</li> </ul> </li> <li>- Máquinas de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte (guillotina manual, cizalla).</li> <li>- Plegado (plegadora de planos).</li> <li>- Plastificado (plastificadora).</li> </ul> </li> <li>- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos.</li> <li>- Sistemas de protección.</li> <li>- Procedimientos de trabajo seguros.</li> <li>- Eliminación y reciclaje de residuos.</li> </ul> </li> <li>- Control de calidad en la encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de calidad del proceso.</li> <li>- Pautas para la inspección del producto.</li> </ul> </li> </ul>
<p>C2: Utilizar útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documental y/o digital de documentación tipo, de acuerdo con criterios y estándares de calidad definidos.</p> <p>CE2.1 Identificar, sobre máquinas reales, las funciones de equipos de reprografía y las partes básicas que las componen.</p> <p>CE2.2 Explicar la utilidad de las diferentes máquinas empleadas en la reprografía de la documentación administrativa y de gestión a través de catálogos y guías de usuario.</p> <p>CE2.3 Diferenciar de forma precisa los métodos de reproducción: reprografía, multicopista, fotocopidora y digitalización.</p> <p>CE2.4 Identificar los distintos tipos de documentos en cuanto a sus características –color, imágenes, fotografías– determinando el formato</p>	<p><b>1. Reproducción en equipos de reprografía.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de reprografía.</li> <li>- Elementos.</li> <li>- Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.</li> <li>- Características.</li> <li>- Funcionamiento.</li> <li>- Instrucciones técnicas.</li> <li>- Puesta en marcha.</li> <li>- Mantenimiento y limpieza.</li> <li>- Soportes en la reproducción: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeles para reprografía.</li> <li>- Cartulina para reprografía.</li> </ul> </li> <li>- Cartón.</li> <li>- Plásticos.</li> <li>- Digitales.</li> <li>- Consumibles para los equipos de reprografía: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tóner.</li> <li>- Tintas.</li> </ul> </li> </ul>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>preciso de acuerdo con los diferentes tipos de reproducción.</p> <p>CE2.5 Distinguir los procedimientos de uso en función del equipo a utilizar – fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras u otros.</p> <p>CE2.6 Distinguir los distintos tipos de formatos de papel que más se utilizan en una oficina de acuerdo con los objetivos del documento que deben soportar.</p> <p>CE2.7 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fotocopiar e imprimir clasificando e intercalando los documentos originales en función del tipo de documento.</li> <li>– Fotocopiar cuadernillos a doble hoja «borrando» el surco negro central lo mejor posible.</li> <li>– Fotocopiar documentos por «las dos caras» para conformar cuadernillos idénticos a los originales.</li> <li>– Fotocopiar documentos realizando las ampliaciones y reducciones necesarias.</li> <li>– Fotocopiar e imprimir ampliando o reduciendo los documentos originales en función del tipo de documento.</li> <li>– Reducir el número de copias en formato papel aplicando criterios de sostenibilidad.</li> <li>– Demostrar interés por realizar los trabajos con un buen acabado.</li> </ul> <p>CE2.8 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, relacionado con la reproducción de copias digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comprobar que los documentos a reproducir/escanear no han sido previamente reproducidos o digitalizados para evitar duplicidades.</li> <li>– Guardar los documentos nombrándolos de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, y referenciándolos, en su caso, a los campos indicados.</li> <li>– Comprobar que la resolución de los documentos electrónicos escaneados se corresponde con la requerida.</li> <li>– Comprobar que el documento digitalizado está completo, es legible en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</li> <li>– Recuperar los documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– La reproducción de los originales.</li> <li>- Tipos de originales.</li> <li>- Compatibilidad de los originales digitales.</li> <li>– Producción en reprografía.</li> <li>- Calidad en la reproducción.</li> <li>- Parámetros modificables.</li> <li>- Pruebas de reproducción.</li> <li>- Ajustes durante la reproducción.</li> <li>– Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.</li> <li>- Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.</li> <li>- Riesgos específicos y factores implicados.</li> <li>- Procedimientos de la gestión de residuos.</li> </ul>

<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	
<b>UNIDAD FORMATIVA</b>	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático
<b>Capacidades y Criterios de evaluación</b>	<b>Unidades didácticas</b>
<p>digitalizados para proceder a su reproducción posterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duplicar documentos digitalizados en los soportes proporcionados.</li> </ul>	
<p><b>C3:</b> Utilizar materiales y útiles de encuadernación funcional con precisión, atendiendo a las características de los documentos tipo, respetando los criterios de seguridad y sostenibilidad.</p> <p>CE3.1 Identificar la documentación a encuadernar describiendo las características para su encuadernación, y los criterios de ordenación más apropiados.</p> <p>CE3.2 Distinguir los distintos útiles y herramientas en la realización de operaciones de encuadernación funcional –guillotina manual, máquinas de perforar de papel, cizallas, u otras–, identificando sus mecanismos, funciones y utilización.</p> <p>CE3.3 Diferenciar los distintos tipos de materiales –canutillos, grapas, espirales, anillas, cubiertas u otros– utilizados en la encuadernación funcional.</p> <p>CE3.4 Identificar los sistemas de reciclaje en función de la naturaleza de los residuos producidos en la encuadernación funcional.</p> <p>CE3.5 Describir los riesgos profesionales derivados de la utilización de las máquinas y herramientas de encuadernación funcional y sus equipos de protección.</p> <p>CE3.6 Distinguir, según el tipo de encuadernación funcional, los distintos criterios de calidad relacionados.</p> <p>CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se especifiquen las tareas a desarrollar y los medios de encuadernación funcional disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobar el estado de funcionamiento de las herramientas de encuadernación funcional.</li> <li>- Organizar la documentación a encuadernar, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</li> <li>- Utilizar la cizalla u otros útiles análogos realizando distintos cortes de papel con precisión, observando las medidas de seguridad correspondientes.</li> </ul>	<p><b>2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Características y aplicaciones.</li> <li>- Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas</li> <li>- Ajuste de equipos.</li> <li>- Mantenimiento.</li> </ul> </li> <li>- Materiales y útiles de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeles de cubrir.</li> <li>- Cartulinas.</li> <li>- Plásticos: transparencias.</li> <li>- Grapas y anillas.</li> </ul> </li> <li>- Operaciones de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualado.</li> <li>- Alzado.</li> <li>- Perforado.</li> <li>- Numerado.</li> <li>- Engomado.</li> <li>- Grapado.</li> </ul> </li> <li>- Máquinas de encuadernación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte (guillotina manual, cizalla).</li> <li>- Plegado (plegadora de planos).</li> <li>- Plastificado (plastificadora).</li> </ul> </li> <li>- Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos.</li> <li>- Sistemas de protección.</li> <li>- Procedimientos de trabajo seguros.</li> <li>- Eliminación y reciclaje de residuos.</li> </ul> </li> <li>- Control de calidad en la encuadernación funcional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de calidad del proceso.</li> <li>- Pautas para la inspección del producto</li> </ul> </li> </ul>

MF0971_1 Reproducción y archivo	
UNIDAD FORMATIVA	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilizar la máquina de perforar papel de forma correcta.</li> <li>– Encuadernar en sus diversas formas – encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras– la documentación aportada, asignando el tipo de cubiertas en función de las características del documento y de acuerdo con la información facilitada.</li> <li>– Desechar los residuos en distintos envases de reciclado conforme a su naturaleza.</li> <li>– Utilizar las precauciones y equipos de protección necesarios para realizar con seguridad la encuadernación funcional.</li> <li>– Comprobar que la encuadernación funcional realizada cumple con los criterios de calidad facilitados e inherentes al tipo de encuadernación.</li> </ul>	

A medida que se avance en el desarrollo de las unidades didácticas, el/la docente deberá evaluar a los/las alumnos/as en relación a estas capacidades.

El sistema de evaluación se define en el apartado siguiente.

### 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE

La evaluación de la adquisición de las capacidades y competencias del módulo formativo, se llevará a cabo mediante:

- Evaluación continua
- Evaluación final

La evaluación continua está formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.

Entendemos por supuestos prácticos los ejercicios basados en casos reales, simulaciones o situaciones descritas previamente y de manera detallada sobre la que el/la alumno/a debe plantear una solución o propuesta.

En cuanto a las actividades, son ejercicios con un breve planteamiento y de ejecución o resolución inmediata.

Esta evaluación continua, es el resultado de la media obtenida entre las distintas puntuaciones de las pruebas establecidas y suponen un 30% de peso en la nota final.

Por otro lado, la evaluación final consistirá en una prueba de evaluación de todo el módulo formativo. Esta prueba es de carácter teórico práctico y estará compuesta por preguntas abiertas, así como por pequeños supuestos prácticos. En ella se verán representadas todas las capacidades y unidades didácticas.

El peso de esta prueba es del 70%. En caso de que algún/alguna alumno/a no supere la prueba final, se programará una segunda convocatoria.

Cada una de estas pruebas da respuesta a las capacidades establecidas en el Real Decreto de referencia.

Tanto los ejercicios que componen la evaluación continua, como la prueba de evaluación final, se puntuarán en una escala de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para superarla.

El resultado final del módulo se valorará en función de los siguientes baremos:

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

El registro de los resultados obtenidos de cada prueba se llevará a cabo en el documento denominado **Acta de Evaluación**.

A continuación, se indican las pruebas mínimas a realizar en cada módulo y unidad formativa:

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
<b>MF0969_1</b> <b>Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0517</li> <li>– Actividad 1 “Representación de estructuras organizativas” (Capacidad 1)</li> <li>– Supuesto práctico 1 “Actividades de apoyo administrativo” (Capacidad 2)</li> </ul>
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0518</li> <li>– Supuesto práctico 1 “Gestión de correspondencia y paquetería en la empresa” (Capacidad 1)</li> </ul>
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0519</li> <li>– Actividad 1 “Registro y clasificación de documentación administrativa” (Capacidad 1)</li> <li>– Actividad 2 “Medios de pago básicos” (Capacidad 2)</li> <li>– Actividad 3 “Procedimientos de control de existencias” (Capacidad 3)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
<b>MF0970_1</b> <b>Operaciones básicas de comunicación</b>	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0520</li> <li>– Supuesto práctico 1 “Técnicas de comunicación y pautas de comportamiento” (Capacidades 1 y 2)</li> <li>– Supuesto práctico 2 “Actuación ante situaciones de conflicto” (Capacidad 3)</li> </ul>
	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0521</li> <li>– Actividad 1 “Técnicas de comunicación escrita” (Capacidad 1)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Supuesto práctico 1 “Técnicas de comunicación presencial” (Capacidad 2)</li> <li>– Supuesto práctico 2 “Técnicas de comunicación telefónica y telemática” (Capacidad 3)</li> </ul>

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0513</li> <li>– Actividad 1 “Sistemas operativos y bases de datos: Funciones básicas” (Capacidades 1 y 4)</li> <li>– Actividad 2 “Técnicas de archivo, clasificación y control de documentos” (Capacidades 2 y 3)</li> </ul>
	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Examen de la UF0514</li> <li>– Actividad 1 “Equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional” (Capacidad 1)</li> <li>– Actividad 2 “Reprografía y encuadernación funcional: materiales y útiles” (Capacidades 2 y 3)</li> </ul>

### 3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación

Los tipos de ejercicios evaluables que se tendrán en cuenta en la evaluación continua serán:

- Supuestos prácticos
- Actividades

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

En el caso de la evaluación final, el ejercicio a realizar será:

- Prueba de evaluación final

A continuación, se describe detalladamente las pautas para la elaboración de estos instrumentos de evaluación.

#### A) Supuestos prácticos

Definimos un supuesto práctico como un ejercicio en el que se parte de una situación descrita de manera detallada sobre la cual el/la alumno/a debe plantear una solución o una propuesta de resolución.

Para la elaboración de este tipo de instrumento es necesario indicar un punto de partida para situar al/a la alumno/a en un contexto determinado y a partir de ahí realizar preguntas para que el/la alumno/a pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos y pueda demostrarse que supera la capacidad indicada.

Todo supuesto práctico debe, por tanto, constar de un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad correspondiente.

## B) Actividades

Definíamos las actividades como pequeños ejercicios con un breve planteamiento sobre el cual el/la alumno/a plantea una solución. Pueden incluirse dentro de las actividades el análisis de una normativa, la búsqueda de información, selección de herramientas...

Las actividades deben incluir un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad o capacidades correspondientes.

## C) Prueba de evaluación final

La Orden 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.*

(...)

*Cuando el módulo se estructure en unidades formativas, la citada prueba se configurará de manera que permita identificar la puntuación obtenida en cada una de ellas.”*

Es decir, los/las alumnos/as deben presentarse a un examen o prueba de evaluación final por cada Módulo Formativo y en caso de que ese módulo esté formado por varias Unidades Formativas, el examen estará diferenciado de manera que se pueda asignar una puntuación a cada Unidad Formativa.

El mínimo de preguntas/ejercicios que debe tener una prueba de evaluación es de 5. Las características de las mismas son:

- Únicamente se realizarán preguntas de respuesta abierta y de desarrollo.
- Se deben incluir siempre algún ejercicio de carácter práctico.
- Debe indicarse en cada pregunta la capacidad con la cual se relaciona y la puntuación de cada una.
- El examen se puntúa de 0 a 10, siendo la nota mínima para superarlo de 5.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el/la alumno/a para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad.

Teniendo en cuenta que la normativa contempla dos convocatorias de examen, se deben entregar dos modelos de examen diferentes por UF/MF.

#### 4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El/la docente debe disponer de los siguientes documentos:

- Anexo. Planificación didáctica
- Anexo. Programación didáctica
- Anexo. Planificación de la evaluación del aprendizaje
- Anexo. Informe de evaluación individualizado
- Anexo. Acta de evaluación

De estos documentos, el/la docente debe completar o cumplimentar los siguientes de la manera que se indica.

#### A) Anexo Programación didáctica

Se hará entrega al/a la docente de este documento preelaborado, en cual deberá concretar:

- Estrategias metodológicas, actividades de aprendizajes y recursos didácticos: adaptando el texto preelaborado a las actividades y ejercicios que va a realizar.
- Espacios, instalaciones y equipamientos: añadiendo lo que considere necesario para el desarrollo de las actividades y contenidos en el aula.

UNIDAD FORMATIVA	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	HORAS	30 horas
Objetivos específicos Logro de los resultados de aprendizaje expresados en las capacidades y criterios de evaluación <sup>1</sup>	Contenidos <sup>2</sup>	Estrategias metodológicas, actividades de aprendizaje y recursos didácticos <sup>3</sup>	Espacios, instalaciones y equipamiento <sup>4</sup>
C1: Representar las funciones básicas y los flujos de información fundamentales en estructuras organizativas públicas o privadas determinadas, a través de organigramas. CE1.1 Reconocer las funciones fundamentales desarrolladas en organizaciones y entidades concretas, públicas o privadas. CE1.2 Definir el concepto de departamento y los criterios más usuales utilizados en la departamentalización de organizaciones e instituciones privadas determinadas. CE1.3 Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.	1. La organización de entidades públicas y privadas -Funciones de las empresas: -Clases. -Jerarquía. -La función administrativa: -Definición. -Objetivos. -La estructura de la empresa: -Concepto de organización. -Principios de organización. -La organización formal e informal. -Los departamentos: -Descripción. -Tipología. -Criterios para la asignación de actividades a los departamentos. -El organigrama.	En este módulo formativo " Técnicas administrativas básicas de oficina", el/la docente se centrará en que los/as alumnos/as adquieran las habilidades y destrezas necesarias para realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.  El/la docente realizará una breve presentación de la unidad formativa "Organización empresarial y de recursos humanos" explicando las capacidades a lograr y las actividades a realizar.  Las estrategias metodológicas que se utilizarán a lo largo de las sesiones formativas se basarán básicamente en las siguientes: • Utilización del método expositivo, apoyándose en el uso de diapositivas y material didáctico, mediante los cuales	Según se establece en el apartado V relativo a los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos del RD 645/2011 de 9 de mayo, para el desarrollo de esta capacidad se contará con un aula de gestión de 45 m <sup>2</sup> si se cuenta con 15 alumnos/as o 60 m <sup>2</sup> si éstos/as son 25. El equipamiento con el que contará el aula de gestión será el siguiente: -Equipos audiovisuales. -PCs instalados en red, cañón con proyección e internet. -Software específico de la especialidad. -Pizarra para escribir con rotulador. -Rotafolios. -Material de aula.

<sup>1</sup> Incluir las capacidades y criterios de evaluación tal y como se describen en el certificado de profesionalidad.  
<sup>2</sup> Introducir los contenidos que se contemplan en el certificado, asignándolos a las capacidades correspondientes y secuenciándolos pedagógicamente.  
<sup>3</sup> Especificar las diferentes acciones de enseñanza-aprendizaje que han de realizar los formadores y/o los alumnos para el logro de las capacidades, indicando los métodos didácticos a utilizar y los recursos didácticos asociados. Se incluyen también en este apartado las actividades de aprendizaje a realizar por los alumnos.  
<sup>4</sup> Indicar los que corresponden exclusivamente a esa unidad formativa, considerando lo establecido en el apartado V del Anexo de los Reales Decretos que regulan los certificados.

## B) Anexo Planificación de la evaluación del aprendizaje

En este documento el/la docente cumplimentará los siguientes apartados, teniendo en cuenta las instrucciones indicadas en el apartado 3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación:





- Actividades e instrumentos de evaluación. Se incluirán los instrumentos evaluables a realizar en el aula con una denominación sintética y una descripción breve, indicando la capacidad o capacidades a la/s que hace referencia. (Por ejemplo: Supuesto Práctico “Procesos de la creación de documentos” consistente en la realización de un esquema y redacción de un documento de especificaciones sobre calidad” (Capacidad X)).
- Prueba de evaluación final de módulo. Se describirá el tipo de examen a realizar (Por ejemplo: Prueba de evaluación teórico-práctica del módulo en el que se recogen preguntas de desarrollo y relación de conceptos de los productos editoriales multimedia, documentos de especificaciones, libros de estilo, estándares de calidad, indicadores y tipos de riesgos durante la ejecución de productos editoriales multimedia (Capacidad X))
- Espacios. Se indicará el aula necesaria para la realización de ese instrumento.
- Duración. Se detallará la duración estimada en horas o minutos del instrumento.
- Fechas de evaluación. Se establecerá la fecha prevista en la que se evaluará al alumno/a.

MÓDULO FORMATIVO (Con unidades formativas)		DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE		Realización de la evaluación	
UNIDADES FORMATIVAS		ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN <sup>1</sup>		Espacios	Fechas de evaluación <sup>2</sup>
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	Actividad 1 “Representación de estructuras organizativas” consistente en la identificación de las funciones básicas y flujos de información de distintas organizaciones, mediante la realización o interpretación de organigramas. (Capacidad 1)		Aula de gestión	1 hora dd/mm/aa
		Supuesto práctico 1 “Actividades de apoyo administrativo” en el que, partiendo de una situación previamente establecida por el/la docente, el alumnado realizará un “rol-playing”, para determinar los roles de cada miembro del grupo, las pautas de actuación y las actividades de apoyo administrativo del grupo de trabajo. (Capacidad 2)		Aula de gestión	2 horas dd/mm/aa
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	Supuesto práctico 1 “Gestión de correspondencia y paquetería en la empresa” mediante el cual el alumnado ha de describir las técnicas básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional/telemático, en base a una situación previamente descrita. (Capacidad 1)		Aula de gestión	2 horas dd/mm/aa
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-	Actividad 1 “Registro y clasificación de documentación administrativa” en la que el alumnado realizará un análisis de las técnicas de registro y clasificación de documentación administrativa, especificando su función, elementos y requisitos principales, mediante aplicaciones informáticas (Capacidad 1)		Aula de gestión	1 hora dd/mm/aa

## 5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS

Las pruebas de evaluación se elaboran teniendo en cuenta las **Capacidades (C)** y **Criterios de Evaluación (CE)** recogidos en el Apartado III del Anexo I del Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo.

Para el registro de las puntuaciones, el/la docente contará con un acta en la que se registrarán las puntuaciones individuales de cada alumno/a (Anexo):

**INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADO**

Apartado séptimo punto 1.b.4 de la Resolución de 28 de agosto de 2018 del Presidente del Servicio Público de Empleo de Castilla y León, por la que se convocan subvenciones, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo, en el Programa de Orientación, Formación e Inserción (OFI) para el año 2018.

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: *ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES*





DURACIÓN DEL CERTIFICADO: 430 Horas  
FECHAS DE IMPARTICIÓN: (00/00/0000 – 00/00/0000)  
DIRECCIÓN: LOCALIDAD: PROVINCIA:

Nombre y apellidos del alumno/a:	EVALUACIÓN DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE						PRUEBA DE EVALUACIÓN FINAL DEL MÓDULO		CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO <sup>6</sup>
MÓDULOS FORMATIVOS	Resultados en las actividades e instrumentos de evaluación <sup>1</sup>					Puntuación Media <sup>2</sup>	1ª Convocatoria <sup>3</sup>	2ª Convocatoria <sup>4</sup>	
	E <sub>1</sub>	E <sub>2</sub>	E <sub>3</sub>	E <sub>4</sub>	...				
<i>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</i>	UF1								APTO (puntuación final) / NO APTO
	UF2								
	UF3								
<i>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</i>	UF1								APTO (puntuación final) / NO APTO
	UF2								
<i>MF0971_1 Reproducción y archivo</i>	UF1								APTO (puntuación final) / NO APTO
	UF2								

<sup>1</sup> Se anotará en las casillas las puntuaciones obtenidas en las distintas actividades e instrumentos de evaluación aplicados, que serán los que se han identificado en la planificación de la evaluación.  
<sup>2</sup> Se incluirá en cada casilla la puntuación media lograda a partir de las puntuaciones obtenidas en los distintos instrumentos.  
<sup>3</sup> En cada casilla se reflejará la puntuación obtenida en la prueba de evaluación final del módulo aplicada en la fecha prevista (1ª convocatoria). Si el módulo tiene unidades formativas se reflejará la puntuación correspondiente en la prueba a dichas unidades.  
<sup>4</sup> Se incluirá las puntuaciones obtenidas sólo si se ha tenido que realizar la prueba en 2ª convocatoria.  
<sup>5</sup> Se introducirá la calificación final obtenida en el módulo en términos de No Apto o Apto, en este último caso, indicando entre paréntesis la puntuación final alcanzada por el alumno.

### INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADO

Estos datos se registrarán, a su vez y de manera resumida, en un informe global del grupo (Anexo):

**ACTA DE EVALUACIÓN**

Apartado séptimo 1.b.4 de la Resolución de 28 de agosto de 2018 del Presidente del Servicio Público de Empleo de Castilla y León, por la que se convocan subvenciones, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo, en el Programa de Orientación, Formación e Inserción (OFI) para el año 2018.

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales  
 DURACIÓN DEL CERTIFICADO: 430 Horas FECHAS DE IMPARTICIÓN: 03/05/2018- 18/07/2018

CENTRO DE FORMACIÓN (Código y denominación): \_\_\_\_\_ LOCALIDAD: \_\_\_\_\_ PROVINCIA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

Nº	DNI/NIE	APELLIDOS/NOMBRE	MÓDULO 1				MÓDULO 2		
			UF1 (APTO /NO APTO)	UF2 (APTO /NO APTO)	UF3 (APTO /NO APTO)	CALIFICACION FINAL APTO (SUFICIENTE) / APTO (NOTABLE) / APTO (SOBRESALIENTE) / NO APTO	UF1 (APTO /NO APTO)	UF2 (APTO /NO APTO)	CALIFICACION FINAL APTO (SUFICIENTE) / APTO (NOTABLE) / APTO (SOBRESALIENTE) / NO APTO

Módulo 1  
Formador/a:  
Firma:

Módulo 2  
Formador/a:  
Firma:

Responsable / Dirección  
Firma:

\* El Acta de evaluación debe incluir la totalidad de módulos y, en su caso, unidades formativas de la acción correspondiente al certificado de profesionalidad. Se presenta un ejemplo para módulo con unidades formativas (módulos 1) y sin ellas (módulo 2).

## ACTA DE EVALUACIÓN GLOBAL

### 6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS

Según se recoge en el RD 189/2013, el/la formador/a asignado deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Desarrollar el plan de acogida de los grupos de alumnos/as.
- Orientar y guiar al alumnado en la realización de actividades, el uso de los materiales y la utilización de herramientas para la adquisición de las capacidades.
- Fomentar la participación del alumnado, proponiendo actividades de reflexión y debate y de trabajo en equipo tanto individual como grupal.
- Realizar el seguimiento y valoración de las actividades realizadas por el alumnado, resolviendo dudas y solucionando problemas.
- Participar en todas las actividades que impliquen coordinación con el equipo responsable de la organización, gestión y desarrollo de las acciones formativas

## **EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

### ACTIVIDAD

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

### INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

**Estructura de la prueba:** Para cada actividad práctica debe quedar constancia en el presente documento de los trabajos realizados.

**Puntuación:** la calificación máxima será de 10 puntos.

**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello. Se deben firmar todas las páginas que se cumplimenten.

**Enunciado** contemplando la C3 (Capacidad 3)

En el IES de Guijuelo, en la Planificación Educativa de Centro como actividad extraescolar para alumnos/as de 1º y 2º de ESO, se va a desarrollar una actividad medioambiental por el Sendero Interpretado y accesible, cerca de la Ribera del Arroyo Alberche, en el cuál debes :

- Describir juegos atendiendo a diferentes objetivos, grupos de edad y contexto.
- Prever el material y los recursos para la ejecución de juegos considerando los objetivos educativos fijados.

### Instrucciones de realización:

Para elaborar los juegos, los/las alumnos/as deberán tener en cuenta que el contexto es el medio natural, por tanto los juegos se basarán en el Medioambiente transmitiendo valores de respeto y aprecio por el mismo, el tipo de actividades o juegos dependerá de la edad de los participantes siendo estos de entre 12-14 años, las actividades tendrán diferentes ritmos, combinando grandes juegos, de pistas, teatralización del sendero o gymkhanas que como centro de interés podrán tener el respeto al medio ambiente.... Por ejemplo: Buscar huellas de animales a través de pistas, juegos que como tema principal se basen en la naturaleza: Zorro-conejo, caza del zorro, Terremoto, hay-ku o poesía natural...

Al realizar los juegos y actividades se tendrán en cuenta las edades y se intentará que los grupos repartidos para realizarlas sean homogéneos.

Para desarrollar los juegos los monitores y coordinador tendrán que hacer una previsión de los mismos y ser muy exactos en los recursos que van a necesitar y elaborar un plan B por si alguno de los juegos planeados no pudiera ser realizado y reemplazarlo por otro. Sin dejar de lado los riesgos que se pueden correr al realizar estos juegos en un medio como es el natural, es decir antes de realizar cualquier juego el Coordinador y los monitores deberán inspeccionar el terreno, delimitándolo si es preciso con cinta de baliza si es necesario o elementos identificadores y si hay obstáculos, limpiarlo.

## EXAMEN

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

### INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

**Estructura de la prueba:** la prueba se compone de 9 preguntas abiertas y una final de desarrollo.

**Puntuación:** la calificación máxima será de 10 puntos. Cada pregunta correcta se puntuará con 0,5 puntos. La última a desarrollar puntuará sobre 5,5 puntos.

**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. **Tras finalizar el rediseño del logotipo de un cliente ¿en qué formato podríamos entregarlo? Razona tu respuesta.** C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)  
R. Si sólo se trata del logotipo, sin aplicar a ningún soporte concreto, utilizaríamos preferentemente un formato digital.
2. **¿Cuál sería el factor de reproducción aproximado de un cartel tamaño DIN A0 con un original en DIN A4?** C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)

R. Sería 4 (porcentaje del 400% de ampliación). Factor de Reproducción = Tamaño de la reproducción (A0 = 481 ancho x 1189 alto) / tamaño del original (A4 = 210 ancho x 297 alto).

3. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)**

R. Para las personas que conocen el juego sí reflejaría con sencillez el concepto subyacente. El impacto visual sí estaría conseguido por las propias características del dibujo: relación de proporción, simplicidad, originalidad, etc.

4. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color? C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)**

R. Se trata de un boceto en blanco y negro, que se corresponde con una de las propiedades del producto (dibujos simples realizados con lápiz), con dos tipografías legibles por tamaño, forma y contraste: una libre con apariencia de estar realizada a mano, que corresponde al texto del mensaje y otra que se corresponde con la utilizada en la marca del producto.

5. **Respecto al boceto de packaging del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)**

R. A primera vista se identifica con el típico formato de infusión adelgazante. Tiene cierto impacto visual al incluir el color rojo (no muy usual en el packaging de infusiones) y jugar con la misma tipografía en diferentes grosores.

6. **Respecto al boceto de packaging del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color? C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)**

R. Si es legible en cuanto a las tipografías utilizadas y el contraste de color, aunque peca del mismo defecto que suelen tener muchos productos de packaging respecto a las instrucciones, composición, etc, al utilizar un cuerpo demasiado pequeño.

7. **Respecto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)**

R. Aunque esté en inglés, el público objetivo identifica perfectamente la idea central del sitio. El impacto visual se consigue mediante la secuencia de los tres bloques principales incluidos en la parte central, los cuerpos de las tipografías utilizadas, los dibujos que ilustran la explicación y la combinación de colores.

8. **Respecto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿cumple los principios de funcionalidad, usabilidad y conectividad? C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)**

R. Cumple con el criterio de funcionalidad, ya que funciona como se espera; la usabilidad también está garantizada por la sencillez y facilidad de comprensión de la interface y los vídeos de explicación presentes y accesibles; la conectividad también

está alcanzada desde todas las perspectivas: el público objetivo (usuario potencial) se identifica con el producto y conecta fácilmente con las funcionalidades y enlaces propuestos.

**9. ¿Cómo podríamos enviar a nuestro cliente un fichero con los bocetos digitales de un producto multimedia? C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)**

R. Guardaríamos el archivo modificado en TIFF, JPG o PDF y podríamos entregarlo (dependiendo del tamaño del archivo) via mail, a través de FTP (si nosotros o el cliente disponen de este servicio), utilizar servicios online de transmisión de ficheros, utilizar sistemas de almacenamiento en la nube o bien grabándolo en un CD, DVD o memoria externa (tarjeta SD o USB Flash) y enviarlo por correo normal.

**10. Analiza la importancia del diseñador gráfico en relación con los principios de usabilidad de Jakob Nielsen C4 (Capacidad 4) (5,5 puntos)**

R. La respuesta puede ser muy abierta, en función del grado de comprensión que tenga el/la alumno/a sobre estos principios (formulados en 2001) y su traslación a la realidad actual. En cualquier caso, el diseñador debería tener en cuenta todos estos factores a la hora de realizar sus bocetos:

**Visibilidad del estado del sistema**

El sistema debe siempre mantener informado a los usuarios de lo que ocurre, con un correcto feedback en un tiempo razonable. El diseñador deberá contemplar una solución visual que comunique este principio (cuadros de diálogo, información contextual sobre textos o iconos, iconos animados o barras de tiempos de carga, etc)

**Correspondencia entre el sistema y el mundo real**

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios con palabras, frases y conceptos familiares. Sigue las convenciones del mundo real. Haz que la información aparezca en forma natural y lógica. El diseñador deberá respetar esa correspondencia y no realizar determinados ejercicios “artísticos” que alejen los resultados de la realidad, originando confusión o incompreensión por parte del usuario.

**Control y libertad del usuario**

Los usuarios frecuentemente eligen opciones por error, por eso indica una salida clara a esas situaciones no deseadas sin necesidad de pasar por extensos diálogos. El diseñador tendrá que tener en cuenta el diseño de “atajos” que reconduzcan al usuario a zonas conocidas “confortables”.

**Consistencia y estándares**

Los usuarios no tienen que adivinar que las diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. El diseñador deberá mantenerse en unos determinados mínimos de estándares, a fin de no confundir al usuario y mostrar, de manera clara las alternativas, acciones y situaciones posibles, tal como las espera.

**Evitar errores**

Un diseño cuidado que previene problemas es mejor que unos buenos mensajes de error. El diseñador debe tener en cuenta todos los elementos que intervienen en el proyecto para minimizar los posibles errores.

### **Reconocimiento**

Haz objetos, acciones y opciones visibles. El usuario no tiene que recordar información de una parte a otra. Las instrucciones de uso del sistema deben estar visibles o ser fácilmente recuperables. El diseñador debe contemplar siempre que los distintos elementos deben ser reconocibles, incluyendo las instrucciones de uso, ayuda, etc que siempre deben estar presentes (iconos de ayuda, contacto, etc)

### **Flexible y eficiente**

Diseña un sistema que pueda ser utilizado por un rango amplio de usuarios. Brinda instrucciones cuando sean necesarias para nuevos usuarios sin dificultar el camino de usuarios avanzados. Permite a los usuarios avanzados ir directamente al contenido que buscan. El diseñador debe pensar que la usabilidad debe ser universal, tanto para los nuevos usuarios como los expertos, por lo que habrá que tener en cuenta la flexibilidad y eficiencia del diseño para todos los perfiles de usuario.

### **Diseño minimalista**

No hay que mostrar información irrelevante. Cada pedazo de información extra compete con la importante y disminuye su relativa visibilidad. El diseñador debe contemplar generalmente la máxima de la sencillez en sus diseños. De esta manera conseguirá focalizar la atención y el interés de los usuarios en los elementos fundamentales y minimizando el riesgo de que se “pierdan” en otros elementos más irrelevantes.

### **Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores**

Para ayudar a los usuarios, los mensajes de error deben estar escritos en lenguaje sencillo, indicar el problema de forma precisa e indicar una solución. El diseñador debe tener en cuenta el feedback que podemos proporcionar en caso de error. Este ha de ser claro y sencillo e indicar la posible solución

### **Ayuda y documentación**

Facilita siempre una documentación o ayuda. La información debe ser fácil de encontrar, está dirigida a las tareas de los usuarios, lista los pasos concretos para hacer algo y es breve. El diseñador siempre debe tener en cuenta que, aunque piense en el nivel de usuario más inexperto, habrá situaciones en las que necesitará ayuda. Podemos facilitar la ayuda con información contextual, diseños distribuidos de forma secuencial, botones específicos o instrucciones detalladas.

## EXAMEN

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

### INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

**Estructura de la prueba:** la prueba se compone de 6 preguntas abiertas.

**Puntuación:** Cada pregunta indica junto a ella la valoración, todas las preguntas sumadas dan 10, siendo necesario obtener más de 5 puntos en esta prueba.

**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. Dibuja el diagrama de estructura y navegación entre pantallas del producto multimedia que te entrego a continuación y la Arquitectura de la Información de una pantalla del producto, con los elementos que la componen. Responde a las siguientes cuestiones:

- ¿De qué tipo de proyecto multimedia se trata?
- ¿Qué tipo de estructura de navegación sigue este proyecto?

- **Enumera los elementos de navegación**

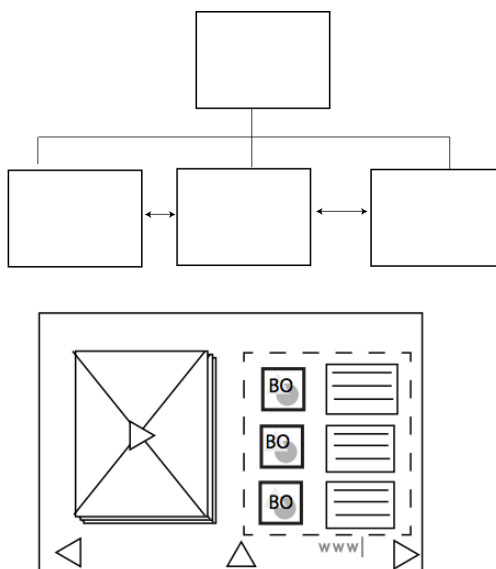
Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos.

*Esta pregunta cumple con la C1 (Capacidad 1)*

**Respuestas:**

- Se trata de producto off line interactivo, de contenido divulgativo, tipo presentación o guía interactiva (sobre la India) en formato flash, puede verse en soporte como un ordenador o DVD.
- Sigue una estructura de navegación lineal o secuencial, con dos niveles, ya que hay una pantalla “menú” o tabla de contenidos, desde la que se puede ir a cualquiera de las pantallas que la componen.
- Botones (hipermedia) que da acceso de navegación entre pantallas hacia delante, hacia atrás y al menú inicial. También contienen un enlace hipertexto que me saca del producto, ya que está enlazado a una página web. Y para navegar por los elementos que contienen la pantalla, también hay unos botones de desplazamiento e hipermedia (imágenes con interactividad)

Diagrama de la estructura de navegación y AI de una pantalla:



**Puntuación:**

El/la alumno/a obtendrá 0,75 si responde brevemente a las preguntas El/la alumno/a obtendrá 1,25 si responde a las preguntas y dibuja el esquema de navegación y por último la puntuación completa si desarrolla más cada respuesta y enriquece el diagrama.

**2. Explica en qué consiste la arquitectura de un producto y menciona las diferentes arquitecturas que hay.**

**Enumera los tipos de arquitectura que se desarrollan para un producto multimedia.**

Esta pregunta tiene un valor de 1 punto

*Esta pregunta cumple con la C2 (Capacidad 2)*

**Respuesta:**

Cuando hablamos de arquitectura, nos referimos a la forma de organizar un conjunto de datos elementales con el objetivo de facilitar su manipulación. Un dato elemental es la mínima información que se tienen en un sistema. Están los datos estáticos: los que ocupan siempre el mismo espacio de memoria. Y los datos dinámicos: ocupan un tamaño de memoria que va evolucionando según el tamaño que dicha estructura vaya adquiriendo

**Tipo de Arquitecturas:**

- A.Hardware
- A.Software
- A.de Red
- A.de la Información

**Puntuación:**

El/la alumno/a obtendrá 0,50 puntos si describe el concepto de arquitectura y 1 si además menciona los tipos de arquitectura de un producto multimedia.

**3. Enumera y define las principales características de los elementos multimedia y de navegación de un producto multimedia con interactividad.**

Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

*Esta pregunta cumple con la C3 (Capacidad 3)*

**Respuesta:**

**ELEMENTO TEXTUAL (TEXTO)**

Se trata de un texto que debe cumplir diversos aspectos como: legibilidad en pantalla, elección de la fuente tipográfica, definir su estilo para que sea legible en pantalla, como tamaño, interlineado, caja alto o baja, categoría de su jerarquía, como título, subtítulo, contenido, etc..

El uso de elementos gráfico como el filete, marcos etc., que nos ayuda a resaltar su contenido.

**ELEMENTOS VISUALES:**

Las imágenes en sus diversos formatos: Las fotografías, dibujos, gráficos y otras imágenes estáticas deben pasarse a un formato que el ordenador pueda manipular y presentar. Entre esos formatos están los **gráficos de mapas de bits y los gráficos vectoriales**.

- Los gráficos de mapas de bits almacenan, manipulan y representan las imágenes como filas y columnas de pequeños puntos, lo que llamamos píxeles. En un gráfico de mapa de bits, cada punto tiene un lugar preciso definido por su fila y su columna. Algunos de los formatos de gráficos de mapas de bits más comunes son el Graphical Interchange Format (GIF), el Tagged Image File Format (TIFF) y el Windows Bitmap (BMP).
- Los gráficos vectoriales emplean fórmulas matemáticas para recrear la imagen original. En un gráfico vectorial, los puntos no están definidos por una dirección de fila y columna, sino por la relación espacial que tienen entre sí. Los gráficos vectoriales pueden reproducir las imágenes más fácilmente, y suelen proporcionar una imagen mejor en la mayoría de los monitores. Entre los formatos de gráficos vectoriales figuran el Encapsulated Postscript (EPS).

- La imagen dinámica, animada o vídeo. Los archivos de vídeo pueden llegar a ser muy grandes, por lo que suelen reducirse de tamaño mediante la compresión. Algunos formatos habituales de compresión de vídeo son el Audio Video Interleave (AVI), el QuickTime y el Motion Picture Experts Group (MPEG o MPEG2). La animación también puede realzar elementos gráficos y de vídeo añadiendo efectos especiales como el paso gradual de una imagen a otra sin solución de continuidad.

### ELEMENTOS DE AUDIO/SONIDO

Del mismo modo, podemos incorporar el elemento de audio en un proyecto multimedia, ya sean, locuciones, sonidos, efectos, melodías..., y a su vez, definir el tipo de función de cada uno de ellos, como mostrar un error en la acción, avisos, lectura, música de fondo, etc.

Es recomendable no abusar de dicho efectos sonoros.

### ELEMENTOS DE NAVEGACION

Los elementos multimedia incluidos en una presentación necesitan un entorno que empuje al usuario a aprender e interactuar con la información.

Entre los elementos interactivos están los **menús desplegables**, pequeñas ventanas que aparecen en la pantalla del ordenador con una **lista de instrucciones o elementos multimedia para que el usuario elija**.

Las **barras de desplazamiento**, que suelen estar situadas en un lado de la pantalla, permiten al usuario moverse a lo largo de un documento o imagen extensa.

Los **hipervínculos** o enlaces conectan creativamente los diferentes elementos de una presentación multimedia a través de texto coloreado o subrayado o por medio de iconos, que el usuario señala con el cursor y activa pulsándolos con el mouse.

### Puntuación

El/la alumno/a obtendrá 1 si enumera los diversos elementos, 1,5 si los explica escuetamente y 2 si lo hace de una manera extensa y menciona algún ejemplo

**4.¿Cuáles deben ser las características de un buen diseño de interacción (interface) en un producto editorial multimedia? Enumera como mínimo 5 y pon un ejemplo.**

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

*Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)*

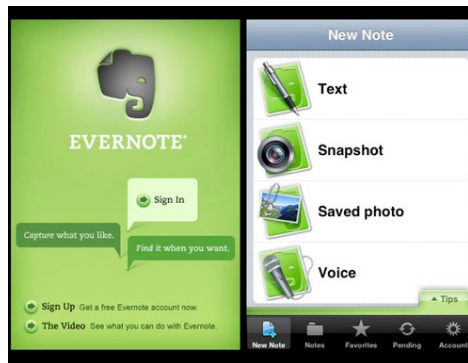
### Respuesta:

- Fácil de manejar por cualquier usuario.
- Agradable a la vista.
- Buena estructuración de menús y contenido.
- Colores agradables relacionados con los temas del producto.
- Correcta utilización de formas y organización de estas.
- Limpieza a la hora de saber la ubicación del usuario dentro del producto.
- No debe existir información repetitiva.
- El usuario debe de sentir que conoce completamente cómo manejar y moverse por el producto.

**Puntuación:**

El/la alumno/a obtendrá 0,50 si enumera al menos 5 las características, 1 si los explica y 1,5 si desarrolla todas las características con ejemplo.

**5.Describe las funcionalidades de cada elemento multimedia con interactividad que componen el diseño de pantalla del producto que muestro a continuación .Se trata de una APP para dispositivos móviles que facilita al usuario la organización y gestión de sus tareas.**



Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

*Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)*

**Respuesta:**

Los elementos que aparecen en la pantalla, son elementos multimedia, como imágenes vectoriales, imágenes de mapa de bits y texto.

Entre ellas existen elementos de navegación que cumple la función de enlazarnos a otras pantallas, rellenar bloques de texto, archivar datos, y grabación o almacenamiento de audio.

**Puntuación:**

El/la alumno/a obtendrá 1punto si menciona al menos 3 elementos y sus funciones y la puntuación total si menciona más desarrollando la respuesta lo más completa posible.

**6.Enumera qué tipos de derechos legales de uso pueden existir para un elemento multimedia:**

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

*Esta pregunta cumple con la C5 (Capacidad 5)*

**Respuesta:**

- Patentes se refiere a un documento en que oficialmente se le reconoce a alguien una invención y los derechos que de ella se derivan. Hacen referencia a las creaciones originales, titulo de obra, base de datos, colección de obras, etc.
- Licencias: el permiso para poder modificar o utilizar la propiedad intelectual de un autor o autores.

- **Royalties:** Regalías, son ciertos beneficios de orden material que recibe el trabajador de parte de su empleador o patrón, y que son apreciables en dinero para efectos previsionales y tributarios. Este producto puede ser desde una película a la patente de un invento, una composición musical, o una franquicia. Los royalties no sólo se pagan entre particulares. También un particular, o una empresa, debe abonárselos al Estado por la explotación de algunos recursos naturales.

**Puntuación:**

El/la alumno/a obtendrá 1 punto si enumera al menos los aspectos y la puntuación total si los desarrolla.

**SUPUESTO PRÁCTICO**

<b>Expediente:</b>	<b>Acción:</b>	<b>Curso:</b>
<b>Denominación acción:</b>		

**INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN**

**Estructura de la prueba:** la prueba se compone de un ejercicio práctico.

**Puntuación:** la calificación máxima del examen será de 10 puntos.

**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

*Este supuesto práctico cumple con la C1 (Capacidad 1)*

<b>Tarea a evaluar:</b> Elaboración de composiciones florales	<b>Tiempo de realización:</b> 3 h		
Descripción: Con motivo del día de la madre, partiendo de una botella de cristal, se pretende realizar un florero para una rosa.	<b>Sistema de evaluación</b>		
	BIEN	REG	MAL

Se debe decorar utilizando las técnicas de elaboración adecuadas, las herramientas y utensilios acordes al trabajo realizado, envoltorio, decoración y presentación del producto, aplicando las medidas de prevención y protección medioambiental.				1	0,5	0
Así mismo se evaluarán otros aspectos relacionados con el interés, puntualidad, asistencia, aprendizaje y la integración.						
Nº	Indicadores	B	R	M	Observación	
1	Técnica de elaboración					
2	Utilizar las herramientas y utensilios adecuados					
3	Realizar un envoltorio acorde al diseño					
4	Decoración y presentación					
5	Aplicar medidas de prevención y medioambiental					
6	Interés					
7	Puntualidad					
8	Asistencia					
9	Integración					
10	Aprendizaje					
Totales						
Calificación						

### SUPUESTO PRÁCTICO

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

### INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

#### Estructura de la prueba:

**Puntuación:** la calificación máxima será de 10 puntos.

**Normas de cumplimentación:** Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

#### **CASO PRÁCTICO** **Capacidades 1-2-3**

Según consta en el planning de trabajo de la Central de Atención, hoy te dedicarás exclusivamente a atender las agendas de los usuarios, así que debes tener claro una serie de aspectos que van a determinar cómo vas a organizar tu jornada de trabajo. En relación a ellos, contesta a las siguientes cuestiones:

- 1) ¿Qué pasos seguirás para acceder al listado de agendas? (2 PUNTOS)

*Identificación con usuario y contraseña*

- 2) Si coinciden a la misma hora una agenda de revisión médica y otra de solicitud de datos pendientes, ¿cuál harías primero? Justifica tu respuesta.(2 PUNTOS)

*Se realizaría primero la de revisión médica ya que es una de las agendas considerada como Urgentes*

Una vez que decidas cuál de las dos agendas debes hacer primero:

- 3) ¿Cómo iniciarías esa conversación siguiendo el protocolo estandarizado de presentación en teleasistencia? ¿Cómo la terminarías siguiendo el protocolo de despedida? (2 PUNTOS)

*Presentación: Presentación del servicio, del profesional y saludo personalizado*

*Despedida: Recordar la información transmitida, recordar la disponibilidad del servicio, preguntar si necesitan algo más y dejar que el usuario finalice la llamada*

De las dos agendas anteriores, cuando realizas la Agenda de Solicitud de Datos Pendientes, el usuario a quien se la realizas, Gabriel, te dice que la semana pasada fue al médico y que le detectaron deterioro cognitivo

- 4) ¿Debes dejar constancia de la información que te ha transmitido Gabriel? ¿En qué apartado del Expediente? (2 PUNTOS)

*Sí, en el apartado referente al Estado de Salud*

- 5) Si la coordinadora te pidiera redactar un informe de la situación de Gabriel, ¿qué apartados debería contener? Explica de forma resumida lo que pondrías en cada uno de ellos. (2 PUNTOS)

*Portada – Motivo – Datos del profesional y de la empresa*

*Introducción / Justificación*

*Desarrollo / Análisis*

*Conclusiones*

*Anexos*