

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Actividades administrativas en la relación con el cliente.

Código: ADGG0208

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

ADG307_2 Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente (RD 107/2008 de 1 de febrero)

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

- UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.
- UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
- UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
- UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Competencia general:

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial,

un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

- 4510.001.9 Telefonista-Recepcionista de Oficina.
- 4523.001.7 Telefonista.
- 4021.001.4 Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción.
- 4522.001.4 Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas, en general.
- 4522.007.8 Azafata de información.
- 4220.001.1 Operador-Grabador de datos en Ordenador.
- 4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público, no clasificados anteriormente.
 - Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.
 - Auxiliar administrativo comercial.
 - Auxiliar de control e información

Duración de la formación asociada: 800 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación (90 horas)
- MF0976_2: (Transversal) Operaciones administrativas comerciales (160 horas)
 - UF0349: (Transversal) Atención al cliente en el proceso comercial (40 horas)
 - UF0350: (Transversal) Gestión administrativa del proceso comercial (80 horas)
 - UF0351: (Transversal) Aplicaciones informáticas de gestión comercial (40 horas)
- MF0973_1: (Transversal) Grabación de datos (90 horas)
- MF0978_2: (Transversal) Gestión de archivos (60 horas)
- MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente (90 horas)
- MF0233_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
 - UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico. (30 horas)
 - UF0320: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos. (30 horas)
 - UF0321: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo. (50 horas)
 - UF0322: (Transversal) Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales. (50 horas)
 - UF0323: (Transversal) Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información. (30 horas)

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 4

Denominación: GESTIÓN DE ARCHIVOS

Código: MF0978_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0978_2 Gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar los componentes del equipamiento del sistema de archivos –equipos informáticos, sistemas operativos, redes, elementos y contenedores de archivo.

CE1.1 Identificar los elementos básicos –hardware y software– de un sistema en red explicando sus características, funciones y asistentes de instalación.

CE1.2 Describir los procedimientos generales de operación en un sistema en red.

CE1.3 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, ejecutar directamente sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes.

CE1.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, realizar las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los puertos de comunicación.

CE1.5 En un caso práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo de la red y el software ya instalado:

- Identificar mediante un examen del sistema los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.
- Identificar los elementos y contenedores de documentos de archivo de gestión u oficina.
- Utilizar adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo de las estaciones de trabajo.
- Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red, identificando el programa de cortafuegos y el antivirus.
- Explicar el funcionamiento de los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Utilizar los comandos básicos de la operación en red y su función.
- Explicar las variables básicas de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.

C2: Utilizar las prestaciones de los sistemas operativos y de archivo de uso habitual en el ámbito organizacional, creando y manteniendo una estructura organizada y útil a los objetivos de archivo planteados consiguiéndose su optimización.

CE2.1 Identificar las distintas prestaciones de los sistemas operativos instalados, explicando sus características y funciones básicas.

CE2.2 Distinguir entre las distintas herramientas de optimización del sistema explicando sus funciones.

CE2.3 Diferenciar y utilizar los soportes de registro y archivo informático –disco fijo, disquetes, CD-R, *pendriver* u otros–, en función de sus características y del volumen de información a tratar y la distribución de la misma.

CE2.4 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, de organización de información y documentos dados, y unos parámetros de configuración del sistema:

- Utilizar las funciones del sistema operativo precisas para la configuración de las vistas de los distintos objetos del sistema, y de la forma de operar con el mismo.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias o movimientos de carpetas o archivos a través de las funciones precisas que permitan minimizar el tiempo de ejecución.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.
- Realizar las copias de seguridad de las estructuras creadas.

CE2.5 En un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, ejecutar las herramientas del sistema indicadas y explicar los resultados alcanzados con las mismas.

C3: Aplicar las técnicas de registro y archivo de la información, pública y/o privada, que faciliten el acceso, la seguridad y la confidencialidad de la documentación en soporte papel.

CE3.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

CE3.2 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.

CE3.3 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.

CE3.4 Diferenciar los sistemas de ordenación, clasificación y registro documental habituales en las organizaciones.

CE3.5 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y archivar:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

C4: Ejecutar los procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

CE4.1 Identificar los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.2 Describir los distintos niveles de protección, seguridad y acceso a la información.

CE4.3 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles:

- En una aplicación.
- Desde el sistema operativo.
- Desde el hardware.

CE4.4 Detectar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.

CE4.5 Según un supuesto práctico, convenientemente caracterizado, en el que se utiliza una aplicación:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer contraseñas de archivos.
- Establecer atributos de acceso.
- Establecer protecciones de ficheros y directorios.
- Explicar los fallos y dar o proponer soluciones alternativas.

C5: Utilizar las prestaciones básicas y asistentes de aplicaciones informáticas de bases de datos para la obtención y presentación de información, creando las consultas, informes y otros objetos personalizados en función de unas necesidades propuestas.

CE5.1 Identificar los distintos tipos de tablas en función de los datos recogidos, así como las posibles relaciones entre las mismas.

CE5.2 Identificar los distintos tipos de consultas explicando sus características y utilidad.

CE5.3 Identificar los objetos que pueden integrar un informe a partir de ejemplos prácticos.

CE5.4 A partir de supuestos prácticos y haciendo uso de las prestaciones y asistentes de la aplicación de un sistema gestor de base de datos:

- Crear las tablas necesarias.
- Generar formularios a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Registrar la información original en las tablas adecuadas, comprobando que la información almacenada se corresponde con la real.
- Importar los datos necesarios de aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras.
- Identificar el tipo de consulta más adecuado en función de la información requerida.
- Crear las consultas a partir de los asistentes disponibles especificando de forma precisa los campos de los archivos que contienen la información.
- Guardar y nombrar las consultas en la base de datos de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Aplicar las consultas disponibles ante necesidades de información que permitan su ejecución.
- Imprimir las consultas configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.5 A partir de supuestos de solicitud de presentación de información en una base de datos dada:

- Identificar los campos de tablas y/o consultas que contienen la información requerida.
- Crear los informes y gráficos con los asistentes disponibles, especificando con precisión el tipo de agrupamiento de datos, y los formatos o estilos indicados.
- Almacenar los informes para su recuperación posterior con nombres identificables.
- Presentar los informes o información requerida en el plazo exigido, con las aplicaciones propuestas –procesador de texto, hoja de cálculo, u otras–, combinando cuando proceda, la información, o exportando los datos.
- Imprimir los informes configurando las opciones de acuerdo con las normas de economía y sostenimiento del medio ambiente propuestas.

CE5.6 Aplicar los procedimientos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad del SGBD.

Contenidos

1. Gestión de archivos, públicos y privados.

- Aplicación de técnicas de archivo documental:
 - Sistemas de clasificación y ordenación.
 - Finalidad y objetivos.
 - Índices de archivo: actualización.
 - Aplicación de manuales de ayuda.
 - Mejoras ante detección de problemas de organización.
- Procedimiento de registro y posterior archivo:
 - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores.
 - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital.
- Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada.
- Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
 - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar.
 - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras.
- Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos:
 - Niveles de protección: determinación.
 - Disposición de contraseñas y atributos de acceso.
 - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
 - Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación.
 - Copias de seguridad.

2. Optimización básica de un sistema de archivo electrónico.

- Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento.
 - Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones.
 - Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes.
 - Equipos de reproducción.
- Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
 - Funciones y comandos básicos.
 - Herramientas básicas del sistema operativo.
- Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos.
- Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, *firewire*, *antispam*, otros).
- Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor.
- Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica.

3. Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos.

- Bases de datos:
 - Tipos y características.
 - Estructura.

- Funciones.
- Asistentes.
- Organización.
- Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos.
- Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
 - Filtros.
 - Consultas.
 - Asistentes para consultas y otras prestaciones.
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
 - Informes.
 - Asistentes para informes.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

Orientaciones metodológicas

Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0978_2	60	50

Criterios de acceso para los alumnos

Se debe demostrar o acreditar un nivel de competencia en los ámbitos señalados a continuación que asegure la formación mínima necesaria para cursar el módulo con aprovechamiento:

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

MÓDULO FORMATIVO 5

Denominación: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Código: MF0977_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0977_2 Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

Duración: 90 horas