

## ANNEX III

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Activitats de gestió administrativa

**Codi:** ADGD0308

**Família professional:** Administració i gestió

**Àrea professional:** Administració i auditoria

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Qualificació professional de referència:**

ADG308\_2 Activitats de gestió administrativa (RD 107/2008 d'1 de febrer)

**Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:**

UC0976\_2: Realitzar les gestions administratives del procés comercial.

UC0979\_2: Realitzar les gestions administratives de tresoreria.

UC0980\_2: Efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans.

UC0981\_2: Realitzar registres comptables.

UC0973\_1: Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.

UC0978\_2: Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic.

UC0233\_2: Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.

**Competència general:**

Realitzar les operacions de la gestió administrativa de compravenda de productes i serveis, tresoreria i personal, així com la introducció de registres comptables predefinits, amb l'obtenció, el processament i l'arxivament previs de la informació i documentació necessàries mitjançant els suports convencionals o informàtics adequats, seguint instruccions definides, en condicions de seguretat, respecte de la normativa vigent i segons criteris de qualitat definits per l'organització.

**Entorn professional:**

Àmbit professional:

Aquest professional exerceix la seva activitat en l'àrea d'administració, recursos humans, comptabilitat o financera, de qualsevol empresa, tant pública com privada, realitzant les funcions a instància d'un responsable superior qui, depenent del grau de desenvolupament d'aquesta, pot ser una única persona o el responsable de cadascun dels departaments –comercial, tresoreria, comptabilitat, recursos humans– o aquelles persones en qui aquests deleguin. També podrà desenvolupar la seva activitat en assessories laborals, gestories i/o empreses consultores o de serveis, així com entitats del sector financer i d'assegurances.

Sectors productius:

Està present en tots els sectors productius, així com en l'Administració pública, i destaca pel seu alt grau de transectorialitat.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

4111.1011 Empleats/ades administratius/ives de comptabilitat, en general.  
4111.1011 Auxiliar administratiu/iva de cobraments i pagaments.  
4111.1011 Auxiliar administratiu/iva de comptabilitat.  
4111.1011 Auxiliar administratiu/iva de facturació.  
4122.1011 Empleats/ades administratius/ives comercials, en general.  
4122.1011 Auxiliar administratiu/iva comercial.  
4223.1017 Empleats/ades administratius/ives de serveis de personal.  
4223.1017 Auxiliar administratiu/iva del departament de recursos humans.  
4122.1011 Auxiliar de suport administratiu de compra i venda.  
4309.1029 Empleats/ades administratius/ives, en general.  
4500.1019 Empleats/ades administratius/ives amb tasques d'atenció al públic no classificats/ades sota altres epígrafs.  
Auxiliar administratiu/iva de les diferents administracions públiques.

**Durada de la formació associada:** 880 hores

**Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:**

MF0976\_2: (Transversal) Operacions administratives comercials (160 hores).

- UF0349: Atenció al client en el procés comercial (40 hores).
- UF0350: Gestió administrativa del procés comercial (80 hores).
- UF0351: Aplicacions informàtiques de la gestió comercial (40 hores).

MF0979\_2: (Transversal) Gestió operativa de tresoreria (90 hores).

MF0980\_2: (Transversal) Gestió auxiliar de personal (90 hores).

MF0981\_2: Registres comptables (120 hores).

- UF0515: Pla General de Comptabilitat (90 hores).
- UF0516: Aplicacions informàtiques de comptabilitat (30 hores).

MF0973\_1: (Transversal) Enregistrament de dades (90 hores).

MF0978\_2: (Transversal) Gestió d'arxius (60 hores).

MF0233\_2: (Transversal) Ofimàtica (190 hores).

- UF0319: Sistema operatiu, cerca de la informació: Internet/intranet i correu electrònic (30 hores).
- UF0320: Aplicacions informàtiques de tractament de textos (30 hores).
- UF0321: Aplicacions informàtiques de fulls de càlcul (50 hores).
- UF0322: Aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals (50 hores).
- UF0323: Aplicacions informàtiques per a presentacions: gràfics d'informació (30 hores).

MP0111: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'activitats de gestió administrativa (80 hores).

## II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

### Unitat de competència 1

**Denominació:** Realitzar les gestions administratives del procés comercial.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0976\_2

## **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: recollir les comandes habituals dels clients pels diferents canals disponibles en l'organització, aplicant-hi els procediments i protocols interns i identificant possibles oportunitats de negoci, a fi de satisfer-ne els requeriments i transmetre la informació facilitada.

CR1.1 Es compleixen els criteris de qualitat de servei en l'atenció al client per recollir la comanda, d'acord amb el protocol que estableixen les normes internes, el tipus de client i canal utilitzat –presencial, en línia, fora de línia.

CR1.2 Se sol·licita la informació necessària del client, incloses dades de contacte, per a la gestió personal de la comanda sol·licitada o la canalització d'aquesta al departament o responsable corresponent.

CR1.3 S'obté la informació comercial que s'ha de facilitar al client, amb agilitat, recorrent a les fonts informàtiques o convencionals disponibles –CRM, arxius o altres–, o a les persones adequades dins de l'organització.

CR1.4 Es proporcionen les respostes i solucions requerides en un llenguatge comprensible dins del seu àmbit de responsabilitat, en els terminis establerts i d'acord amb la informació sol·licitada i les necessitats del client.

CR1.5 Es formulen les preguntes adequades en la comunicació amb el client, si escau, per detectar les mostres de receptivitat a les promocions de venda o altres accions comercials.

CR1.6 Es transmeten la informació comercial rellevant i les oportunitats de negoci, si s'escau, a les persones adequades de la xarxa de vendes, via agenda electrònica o altres mitjans, de manera coordinada.

CR1.7 S'assessora el client sobre la possibilitat de consultar o visitar la pàgina web de l'empresa, catàlegs, publicacions generals o específiques del sector, congressos, esdeveniments patrocinats o altres elements de comunicació institucional, emprant, si escau, les aplicacions en línia/fora de línia, i sobre les promocions que li puguin interessar.

CR1.8 Es manté la confidencialitat en tot moment i davant qualsevol demanda o atenció prestada al client, actuant sempre amb absoluta discreció.

RP2: registrar, en el sistema d'informació comercial, les dades necessàries per a les operacions de compra i venda, d'acord amb les instruccions rebudes, utilitzant els criteris interns i els mitjans informàtics i telemàtics, per facilitar una gestió eficaç.

CR2.1 S'actualitzen periòdicament les referències, característiques tècniques, tarifes o altres especificacions dels productes i serveis prestats, amb precisió, en l'arxiu documental i informàtic, a través de les aplicacions de gestió comercial o CRM disponibles, i d'acord amb les instruccions i informació rebudes.

CR2.2 S'actualitzen els fitxers dels clients actuals i/o potencials, amb les dades obtingudes en les accions comercials, o facilitades pels membres de l'equip de vendes, tenint en compte, si s'escau, els diferents segments o tipus de clientela de l'empresa.

CR2.3 S'identifiquen convenientment els fitxers i la informació –dades d'identificació, operacions, altres– de venedors, representants, distribuïdors, delegacions o altres participants en les diferents formes de venda i distribució, en el suport informàtic o convencional, i s'actualitzen en la forma i amb la periodicitat que estableixen els procediments interns.

CR2.4 S'enregistra la informació d'empreses competidores facilitada per l'equip de vendes, o obtinguda dels clients, o per altres mitjans, seguint els procediments de l'organització.

CR2.5 S'enregistra la informació facilitada pel client per a la gestió de la comanda, anotant o escanejant amb exactitud les especificacions tècniques, els preus, descomptes o altres característiques dels productes o serveis sol·licitats.

CR2.6 S'obtenen, de les aplicacions informàtiques disponibles, les estadístiques i els quadres periòdics de vendes, o altra informació relacionada, amb precisió, en els formats i terminis requerits, tenint en compte els criteris establerts –productes, àrees geogràfiques, venedors, venda per clients o altres.

CR2.7 Es realitzen les còpies de seguretat dels arxius informàtics seguint els procediments especificats per les aplicacions disponibles.

RP3: formalitzar la documentació corresponent a la comanda sol·licitada pel client, o adreçada al proveïdor, utilitzant les aplicacions informàtiques estàndard i/o específiques i verificant-ne la correcció, d'acord amb el procediment intern i la normativa vigent, per gestionar eficaçment el procés administratiu de compra i venda.

CR3.1 Se selecciona el proveïdor necessari per realitzar la comanda entre diversos de prefixats segons les ordres rebudes i els paràmetres establerts d'eficiència o altres.

CR3.2 Se seleccionen, amb precisió i rapidesa, les dades necessàries per formalitzar els documents de compravenda –pressupostos, propostes de comanda, albarans, factures, cartes de port o altres–, de l'arxiu manual o informàtic, en funció del tipus de document que cal formalitzar.

CR3.3 S'emplenen amb precisió les especificacions de la comanda –tipus i nombre de productes o serveis sol·licitats, quantitats, terminis de lliurament, condicions particulars, forma de pagament, altres–, en la forma i terminis establerts pel procediment intern, complint la normativa vigent, i s'identifica inequívocament la informació rebuda del client o enviada al proveïdor.

CR3.4 Es comprova, en la documentació emplenada, que les dades –NIF, CIF, adreça, telèfon, raó social, número del document, preu unitari, retencions, imports, dates de lliurament, forma i data de pagament, altres– es corresponen amb la informació facilitada o disponible del client o proveïdor.

CR3.5 Es comproven els documents formalitzats amb els precedents –pressupost, comanda, albarà, factura i rebut– o les modificacions d'aquests, se'n detecten els errors i, si s'escau, es corregeixen.

CR3.6 Es comprova la documentació formalitzada i es verifica que compleix els requisits que estableixen la normativa vigent i els procediments interns.

CR3.7 Es compleix amb exactitud la normativa d'actualització, confidencialitat i seguretat de la informació, en la utilització de les dades i documents realitzats manualment o a través de l'aplicació informàtica estàndard o específica.

RP4: realitzar els tràmits de detecció i comunicació de les incidències localitzades en el procés administratiu de compra i venda, aplicant-hi els procediments interns per complir les exigències de qualitat en la gestió.

CR4.1 Es reclama la documentació de les operacions de compra o venda, no enviada o rebuda en la data o forma establertes, a través de mitjans convencionals o telemàtics als clients o proveïdors.

CR4.2 Es transmeten les incidències detectades –comandes incompletes, errors en quantitats, preus, adreces o altres–, oralment o per mitjans telemàtics, de forma clara, concisa i amb promptitud al client, proveïdor i/o a l'immediat superior, si escau.

CR4.3 S'enregistren les dades rellevants de les incidències detectades –departament, client, proveïdor, producte o comandes afectades, entre altres–, juntament amb les causes identificades, en documents o comunicats d'incidències, convencionals o informàtics, per transmetre-les a qui escaigui, d'acord amb els procediments establerts.

CR4.4 Es resolen les incidències detectades en el marc de la seva responsabilitat, o s'indiquen alternatives de solució al client i/o proveïdor, mantenint l'operació comercial i fidelitzant la relació amb aquests.

RP5: actualitzar la informació de les entrades i sortides d'existències, utilitzant les aplicacions informàtiques i els procediments interns, a fi de permetre una gestió eficaç d'estocs.

CR5.1 Es comproven les dades dels productes inventariats amb les enregistrades en suport manual o en les aplicacions estàndards de gestió i control d'estocs de l'organització, d'acord amb els criteris de periodicitat establerts, i es comuniquen, si s'escau, les desviacions detectades.

CR5.2 S'anul·len els productes rebuts amb anomalies, sostrets o deteriorats, en el suport manual o a través del formulari corresponent en l'aplicació informàtica, i si escau s'inicia la devolució al proveïdor.

CR5.3 Es lliuren les dades sobre el nivell d'estocs, les seves variacions o altres aspectes d'aquest, sol·licitades pels diferents departaments, a través d'informes per canals convencionals o informàtics de l'organització, en els terminis establerts.

CR5.4 S'actualitzen les variacions en preus, IVA, lots o altres paràmetres relacionats amb el producte inventariat, en els registres convencionals o informàtics corresponents.

RP6: realitzar els tràmits administratius vinculats amb les accions de fidelització i del servei postvenda, d'acord amb els criteris de qualitat de servei establerts, per donar suport a la gestió i satisfacció dels clients.

CR6.1 S'enregistra la informació obtinguda mitjançant els diversos sistemes postvenda –enquestes, trucades telefòniques, suggeriments o altres–, de forma organitzada i precisa a través del sistema informàtic disponible.

CR6.2 S'organitza la documentació comercial i de postvenda –formularis de venda, enquestes, reclamacions, altres– rebuts, es classifica i s'arxiva d'acord amb els criteris interns.

CR6.3 S'enregistra la informació dels instruments de fidelització –associacions, targetes de punts, targetes de clubs, bonificacions, altres–, d'acord amb les instruccions rebudes, i es transmet en els formats requerits als responsables de gestionar-la.

CR6.4 Es recepcionen les reclamacions efectuades pels clients, es faciliten la informació i documentació necessàries per formalitzar-les, i es resolen, si s'escau, i dins de la seva competència, els dubtes plantejats.

CR6.5 S'enregistren les reclamacions i queixes realitzades en el sistema d'informació comercial, o CRM si s'escau; s'arxivem i/o es transmeten les còpies als departaments o responsables adequats de l'organització.

CR6.6 Es manté la confidencialitat en tot moment i davant qualsevol demanda o atenció prestada al client, actuant sempre amb absoluta discreció.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxa local. Equips informàtics i ofimàtics, agendes electròniques, terminals de punt de venda. Programes i aplicacions –entorns d'usuari–: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, programes de presentació d'informació, antivirus, tallafocs, navegadors d'Internet, correu electrònic. Sistemes d'ajuda a la navegació d'Internet, intranet, eines de seguretat d'Internet –SSL–, sistemes de missatgeria instantània. Paquet integrat d'aplicacions específiques de gestió comercial o CRM, de magatzem, de facturació, de gestió de compres. Arxivadors convencionals, suports informàtics, fotocopiadores, fax, impressores, escàners.

### **Productes i resultats**

Informació processada i transmesa a clients, proveïdors i/o empleats de l'organització pròpia. Recepció de comandes. Registre de compres i vendes d'existències en les aplicacions informàtiques específiques. Documents oficials o interns relacionats amb les operacions de compravenda de productes, emplenats correctament. Cartes comercials. Propostes de comanda. Albarans. Factures. Moviments de compres i vendes. Documentació i informació enregistrades, arxivades, codificades i d'accés restringit en bases de dades, fulls de càlcul. Comunicats d'incidències relacionades amb les operacions de compra i venda de productes. Activitats administratives en les operacions de compravenda realitzades d'acord amb els estàndards de qualitat.

### **Informació utilitzada o generada**

Legislació de protecció de dades i dels serveis de les societats d'informació. Legislació fiscal i mercantil. Manuals de procediment intern. Informació publicada en la xarxa. Catàlegs de productes, materials, serveis. Mostraris. Llista de preus i ofertes. Documents mercantils interns: cartes comercials, comunicacions interdepartamentals, ordres de comanda, albarans, factures, rebuts, altres documents de cobrament i pagament. Bases de dades de clients i proveïdors. Informació

tècnica i d'ús del producte o servei que es comercialitza. Models de comunicats d'incidències. Informació d'estoc d'existències al magatzem. Pàgina web.

## **Unitat de competència 2**

**Denominació:** Realitzar les gestions administratives de tresoreria.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0979\_2

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: emplenar els documents de cobrament o pagament, convencionals o telemàtics, dins del seu àmbit de responsabilitat i d'acord amb les indicacions rebudes, amb la finalitat de liquidar les operacions derivades de l'activitat empresarial.

CR1.1 Es verifiquen les ordres de pagament rebudes, es comprova que estan completes i autoritzades degudament per les persones adequades, segons el manual de procediment intern, i en cas contrari, s'informa el responsable de l'equip de treball.

CR1.2 S'emplenen amb precisió els documents de pagament –xec, lletra de canvi, pagaré, rebut, transferència i els seus equivalents telemàtics– en les seves diferents modalitats, segons l'ordre de pagament rebuda.

CR1.3 S'adjunta el rebut de l'ingrés o pagament efectuats al document que el va generar segons el procediment establert.

CR1.4 Es comproven els documents de cobrament o pagament –taló, transferència o altres– amb la documentació suport de les transaccions –factures, nòmines, altres–, i es verifica que les dades i els imports són els adequats.

CR1.5 Es revisen els imports que figuren en els documents de cobrament o pagament i es comprova l'exactitud dels càlculs.

CR1.6 S'apliquen les normes internes de seguretat i confidencialitat establertes durant tot el procés per garantir la integritat de les operacions.

RP2: gestionar la presentació de documents de cobraments i pagaments davant bancs, administracions públiques i organitzacions en general, d'acord amb la normativa vigent i el procediment intern, amb la finalitat de complir les obligacions de cobrament i pagament davant tercers, respectant els terminis.

CR2.1 Es comprova que els documents de cobraments i/o pagaments compleixen els requisits exigits i es completen, si s'escau, d'acord amb aquests.

CR2.2 Es lliura la documentació de cobraments i/o pagaments a la institució financera en els terminis establerts i es recullen els justificants pertinents.

CR2.3 Es presenten les liquidacions fiscals o laborals en la forma escaient i dins el termini establert, d'acord amb els procediments que estableix l'Administració pública competent.

CR2.4 S'arxiven els resguards diligenciats a les entitats i administracions o es lliuren a la persona adequada, d'acord amb el procediment establert.

RP3: realitzar pagaments i cobraments a través de caixa, atenent les ordres corresponents, els venciments i la disponibilitat d'efectiu, les prioritats i normes internes, a fi de liquidar les operacions.

CR3.1 S'efectua l'obertura de caixa i es reposa l'efectiu d'acord amb les instruccions rebudes i/o el procediment establert.

CR3.2 Es verifiquen els documents de cobrament rebuts i es comproven l'exactitud de les dades i els imports d'aquestes.

CR3.3 Es processen la informació i les dades dels documents de cobrament d'acord amb el manual de control intern i a través de l'ús adequat de les aplicacions informàtiques específiques.

CR3.4 Es verifiquen els documents de pagament rebuts, es comprova l'exactitud de les dades i els imports amb la documentació suport de l'operació, i se sol·licita, si s'escau, la

conformitat de la persona o òrgan que estableix el manual de procediment abans de liquidar-los.

CR3.5 Es registren els pagaments i cobraments realitzats en el llibre de caixa, i s'hi indiquen la data, l'import, el document suport, l'organització o la persona, i qualsevol altra dada que exigeixi el manual de procediment de l'organització.

CR3.6 Es detecten les necessitats d'efectiu en el moment en què es produeixen, i es comunica, si s'escau, la incidència, en la forma i temps establert en el procediment intern, al superior o responsable.

CR3.7 S'efectuen les operacions de tresoreria d'acord amb els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat.

RP4: efectuar l'arqueig de caixa d'acord amb el procediment establert, per controlar el nivell de liquiditat disponible.

CR4.1 Es realitza el recompte del diner en efectiu, xecs i altres documents de crèdit o dèbit, una vegada tancada la caixa, d'acord amb el procediment establert.

CR4.2 S'envien els documents de crèdit i dèbit trobats en l'arqueig al responsable, d'acord amb el procediment establert.

CR4.3 Es confronta el resultat de l'arqueig amb les anotacions registrades en el llibre de caixa i se'n verifica la concordança.

CR4.4 Es comuniquen les anomalies detectades –documentals, de càlcul o altres– al responsable que estableix el manual de procediment.

CR4.5 S'efectua el procediment d'arqueig en tot moment d'acord amb els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat.

RP5: confrontar els moviments dels extractes bancaris amb els seus registres comptables i els documents que els van generar, informant de les incidències observades, seguint els procediments establerts, amb la finalitat de conciliar les diferències.

CR5.1 Es puntegen les anotacions dels extractes tramesos per les entitats financeres amb les anotacions comptables, i es fan correspondre, si s'escau, amb els documents originals, d'acord amb el procediment establert.

CR5.2 Es detecten i, si s'escau, es quantifiquen les anotacions dels extractes les dades dels quals –imports, identificació o altres– no coincideixin amb els registres comptables i/o la documentació suport, i es comuniquen les incidències al responsable.

CR5.3 En les anotacions dels extractes i/o dels registres comptables, es comprova l'existència de la documentació suport i es comuniquen al responsable, altrament, les descripcions i dades de les incidències observades.

CR5.4 Es detecta la documentació que no tingui reflex en els extractes de l'entitat financera a través dels processos de comprovació que estableix l'organització, i es comuniquen al responsable les descripcions i dades de les incidències observades.

CR5.5 S'efectuen els procediments de comprovació amb la periodicitat establerta i d'acord amb els principis de responsabilitat i confidencialitat.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxa local. Equips informàtics i ofimàtics, agendes electròniques, programes i aplicacions –entorns d'usuari–: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, programes de presentació d'informació, programes de gestió de la relació amb els clients –CRM– antivirus, tallafocs, navegadors d'Internet, correu electrònic. Sistemes d'ajuda a la navegació d'Internet, sistemes de missatgeria instantània. Arxivadors convencionals, suports informàtics, fotocopiadores, fax, impressores, escàner, càmeres digitals, material de mobiliari i material d'oficina divers, calculadora. Telèfons fixos i mòbils.

### **Productes i resultats**

Informació gestionada i transmesa als clients, proveïdors, empleats, entitats financeres. Factures. Xecs. Lletres de canvi. Efectes comercials. Cobraments en efectiu, amb targeta de crèdit, de dèbit,

cobrament mitjançant telèfons mòbils, per Internet, per correu electrònic. Obertura de comptes corrents. Transferències. Domiciliacions bancàries. Pagament d'operacions de compra. Documentació i informació correctament enregistrades, arxivades, codificades i d'accés restringit, tramitades a altres departaments. Bases de dades actualitzades. Moviments de pagaments, cobraments, ingressos, despeses actualitzades en el full de càlcul o llibre registre. Arqueig de caixa. Documents conciliats amb les entitats financeres. Desenvolupament i aplicació d'habilitats socials. Control de qualitat del treball realitzat. Liquidacions d'IVA.

### **Informació utilitzada o generada**

Directrius, manual de l'organització –normativa de l'organització, pla de qualitat de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altres–, de l'ús d'equips i aplicacions informàtiques, d'equips d'oficina. Protecció de dades, seguretat electrònica i laboral.

### **Unitat de competència 3**

**Denominació:** Efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0980\_2

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: actualitzar la informació i la documentació derivades dels processos i activitats de l'àrea de recursos humans –selecció, comunicació interna, formació, desenvolupament, compensació i beneficis–, tenint en compte els procediments establerts prèviament per l'organització, per contribuir a aconseguir els objectius de l'àrea de recursos humans.

CR1.1 S'actualitza la informació de les bases de dades segons es tracti de selecció, comunicació interna, formació, desenvolupament o compensació i beneficis, tenint en compte criteris de classificació i arxivament establerts prèviament.

CR1.2 Es filtra la informació disponible en les bases de dades, segons es tracti de selecció, comunicació interna, formació, desenvolupament o compensació i beneficis, tenint en compte criteris establerts prèviament pel superior jeràrquic, a fi de generar els informes que escaiguin.

CR1.3 S'actualitza periòdicament la informació d'interès general per als empleats/ades, en els canals de comunicació interna –taulers d'anuncis, taulells, prestatgeries, altres– seguint els procediments que estableix l'organització.

CR1.4 Es tramita la informació derivada de l'administració de recursos humans, aplicant-hi els criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat.

CR1.5 Es recopila individualment la documentació generada per la inscripció, assistència, avaluació i aprofitament de les accions formatives dels interessats, d'acord amb els procediments i les formes establerts.

CR1.6 S'actualitzen els informes quantitius derivats de la documentació relativa a les accions formatives, a partir de les dades introduïdes en l'aplicació informàtica segons els procediments, les formes i els terminis establerts.

CR1.7 S'actualitzen les llistes del pla de carrera o successió, enregistrant als nominats el compliment de les accions formatives que duen a terme, aplicant-hi els criteris de seguretat, confidencialitat i accessibilitat.

CR1.8 S'adjunten la documentació recopilada en les accions formatives juntament amb els informes quantitius a l'expedient administratiu –documental i informàtic– de cadascun dels participants dins del termini i en la forma escaient i aplicant-hi criteris de sostenibilitat.

CR1.9 Es manté, en el lloc de treball, una posició i organització d'acord amb les degudes les condicions de seguretat i salut.



RP2: preparar els documents, materials i altres elements necessaris en la selecció i formació dels recursos humans, segons els procediments interns de l'organització, per contribuir a gestionar-los eficaçment.

CR2.1 Es realitza el suport logístic a la realització de proves i entrevistes d'un procés de selecció mitjançant la disposició de materials, documents i impresos o altres, difonent els anuncis interns i convocant els candidats.

CR2.2 Se sol·licita la reserva de sales, prèvia a un procés de selecció, segons les instruccions rebudes, al departament implicat a través dels mitjans documentals o informàtics disponibles mitjançant el procediment establert.

CR2.3 Es realitza el suport logístic a les accions formatives i sessions d'acolliment seguint les instruccions i els procediments establerts, tenint-ne en compte les dates, l'agenda, els llocs i les condicions.

CR2.4 Es preparen les accions diàries amb prou antelació, assignant els temps màxims estimats d'acord amb les activitats a què es dona suport.

CR2.5 Es respecten de forma estricta els criteris de seguretat i confidencialitat.

RP3: tramitar la documentació derivada del procés de contractació, finalització i altres variacions de la situació professional del personal, aplicant-hi la normativa vigent, els criteris de confidencialitat i seguretat i, utilitzant les aplicacions informàtiques per mantenir vigent la informació als empleats/ades, departaments i organismes corresponents.

CR3.1 Es comunica la documentació necessària per a l'obertura de l'expedient del nou empleat/ada, amb prou temps i en la forma escaient, a través dels canals de comunicació habituals.

CR3.2 Es crea l'expedient del nou empleat/ada amb els documents pertinents en suport documental i d'acord amb el procediment establert, i es manté vigent en tot moment.

CR3.3 Es tramiten el formulari d'alta i, si escau, d'afiliació a la Seguretat Social, a través del sistema electrònic o directament en format documental, davant l'òrgan competent.

CR3.4 S'emplenen el contracte de treball, d'ús habitual en l'organització per a l'alta del nou empleat/ada, i la resta de la documentació complementària, a través dels mitjans informàtics disponibles segons la informació facilitada.

CR3.5 S'enregistra el contracte, una vegada signat pel representant legal de l'entitat i el treballador/a, en els sistemes d'informació interns adjuntant còpia a l'expedient i còpia bàsica als representants legals, si escau.

CR3.6 Es comunica el contracte de treball als serveis públics d'ocupació dins del termini establert i en la forma escaient.

CR3.7 En l'elaboració de les pròrrogues o renovacions de les diferents situacions laborals dels empleats/ades, es comprova que estiguin presents els informes de les valoracions dels responsables.

CR3.8 Es notifica per escrit la data per al cobrament de la liquidació i devolució dels béns de l'organització a l'empleat/ada que causa baixa, a través dels canals habituals, en el temps i forma establerts seguint les instruccions competents.

CR3.9 S'enregistren les modificacions de les dades personals i professionals relatives als empleats/ades –matrimoni, fills, dades bancàries, domicili, titulacions, altres–, en els arxius i expedients corresponents segons els procediments i suports convencionals o informàtics establerts.

CR3.10 Es tramita la informació derivada de l'administració de recursos humans, aplicant-hi els criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat.

RP4: realitzar les operacions i gestions administratives per confeccionar i formalitzar el pagament de retribucions, compensacions i beneficis socials, utilitzant aplicacions informàtiques de gestió retributiva, i seguint les instruccions establertes prèviament per complir les obligacions compromeses en la relació laboral amb el personal.

CR4.1 S'actualitzen periòdicament les taules, els barems i les referències aplicables per calcular les retribucions –IRPF, cotitzacions a la Seguretat Social segons nivell retributiu, conveni col·lectiu i altres–, amb els mitjans informàtics a la seva disposició, segons la legislació vigent i d'acord amb les instruccions rebudes.

CR4.2 S'enregistren les sol·licituds de bestretes, préstecs, reemborsament de despeses de viatge i dietes, beneficis socials –matrimoni, fills, ajudes escolars, ajudes a formació– o altres, en l'aplicació informàtica corresponent, i es comprova que estan autoritzades degudament, d'acord amb els procediments i les formes establerts.

CR4.3 S'organitza la documentació de les quanties de la retribució variable dels empleats/ades, adjuntant-la als expedients amb prou antelació, periodicitat establerta i seguint els procediments establerts.

CR4.4 S'introdueixen, en els camps dels suports informàtics establerts, les quanties, dels conceptes de retribució fixa, variable i en espècie, necessàries per calcular les retribucions –hores treballades, hores extres, festius treballats, guàrdies, incapacitat temporal, absències i els seus justificants, retards, compliment d'objectius, vehicle, assistència sanitària complementària, altres–, tenint en compte els criteris definits prèviament pel superior jeràrquic.

CR4.5 S'envien, a l'entitat financera col·laboradora, els imports finals de les retribucions i bestretes que s'integren en el suport informàtic corresponent, a través dels mitjans electrònics habituals, d'acord amb les instruccions i la periodicitat establerta i el vistiplau corresponent.

CR4.6 S'envien els documents formalitzats de cotització a la seguretat social i ingressos a compte de les retencions de l'IRPF, a través de l'entitat financera col·laboradora o directament a l'organisme competent, mitjançant els suports documentals i informàtics adequats, dins del termini i en la forma escaient, d'acord amb el procediment que estableix la normativa vigent.

CR4.7 Es distribueixen els justificants de les retribucions a les persones interessades en els formats, temps i pels canals –físics o electrònics– establerts.

CR4.8 S'envia la informació fiscal necessària per al compliment de les obligacions de les persones interessades dins del termini i en la forma escaient, mitjançant el procediment establert.

CR4.9 Es tramita la informació derivada de l'administració de recursos humans, aplicant-hi els criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat.

RP5: elaborar informes a partir de les dades obtingudes en els procediments interns de control d'assistència, absentisme i altres incidències, relatives al desenvolupament de l'activitat laboral dels empleats/ades, amb la finalitat de donar suport en la presa de decisions del responsable de l'àrea de recursos humans.

CR5.1 Es recopila la informació generada pels procediments de seguretat i el seguiment d'assistència, horaris, vacances, malaltia, hores sindicals, retards, lactància, visita mèdica, permisos particulars i altres, a través dels registres emprats en els diferents procediments de control, amb la periodicitat establerta i seguint els procediments establerts.

CR5.2 Es processa periòdicament la informació obtinguda mitjançant els càlculs aritmètics o estadístics a través de les aplicacions informàtiques adequades.

CR5.3 S'elaboren els informes per mitjà de les aplicacions informàtiques adequades, a partir de les dades processades, i s'adjunten a l'expedient administratiu –documental i informàtic– de cada empleat/ada.

CR5.4 La informació es lliura als superiors segons els procediments, les formes i els terminis establerts, tenint en compte les mesures establertes de protecció del medi ambient.

CR5.5 Es tramita la informació derivada de l'administració de recursos humans, aplicant-hi els criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxa local. Equips informàtics, navegadors, correu electrònic. Perifèrics. Sistemes operatius, tallafocs, antivirus, aplicacions de propòsit general. Dispositius de comunicació. Programes de gestió de personal. Nòmines i assegurances socials. Fotocopiadores, fax. Material i mobiliari d'oficina divers.

## **Productes i resultats**

Actualització de les aplicacions de gestió d'aplicació de convenis col·lectius. Compliment dels models més habituals en el procés de contractació i retribució del personal de l'empresa. Informes recopilatoris del control d'assistència del personal de l'empresa. Informació actualitzada del personal de l'empresa. Suport en la gestió de la declaració liquidació de retencions a compte de l'IRPF i de les cotitzacions a la Seguretat Social. Suport logístic en la gestió de cursos per a la formació, reciclatge i promoció del personal. Suport logístic en el control dels procediments de formació. Comunicació efectiva en el treball.

## **Informació utilitzada o generada**

Convenis col·lectius. Extractes sobre la normativa laboral, fiscal i de la Seguretat Social. Formularis oficials fiscals, laborals i assegurances. Bases de dades de personal. Internet i les pàgines web de l'Administració pública competent. Procediments de confecció i gestió de les nòmines. Manuals de procediments en l'àmbit laboral. Informació sobre descripció de perfils de llocs de treball. Informació sobre els objectius de creixement de l'organització. Normes de qualitat i de prevenció de riscos laborals.

## **Unitat de competència 4**

**Denominació:** Realitzar registres comptables.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0981\_2

## **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: preparar la informació suport de les transaccions econòmiques, mantenint-ne la seguretat i confidencialitat, i classificant-la d'acord amb els sistemes de codificació establerts per l'empresa, a fi de permetre'n el registre comptable.

CR1.1 Se sol·licita la documentació suport de les transaccions a les diferents fonts internes i externes generadores d'aquesta –facturació, personal, compres, altres– identificades prèviament, d'acord amb el procediment establert.

CR1.2 Es comprova la documentació suport rebuda i es determina que conté tots els requisits de control intern establerts –signatures, autoritzacions o altres– necessaris per al registre comptable.

CR1.3 Es trameten els documents suport incomplets per falta d'autorització o de qualsevol altre requisit establert, a les persones assenyalades en el procediment intern per esmenar-los.

CR1.4 Es classifica la documentació rebuda i verificada, d'acord amb la seva tipologia, seguint els criteris de codificació establerts prèviament.

CR1.5 Es preparen les notes o els impresos d'assentament adjunts a la documentació suport segons les instruccions rebudes, i es codifiquen els comptes d'acord amb el pla comptable de l'empresa.

CR1.6 Es presenten les notes o els impresos d'assentament al responsable corresponent dins del termini i en la forma escaient per a la revisió i autorització del registre comptable.

CR1.7 S'efectua el procediment, d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR1.8 Es conserva l'àrea de treball amb el grau adequat d'ordre i neteja.

RP2: mantenir actualitzat el pla de comptes i d'assentaments predefinits de l'empresa en l'aplicació informàtica de comptabilitat disponible, d'acord amb les instruccions rebudes, a fi que es trobi operativa permanentment.

CR2.1 Es realitzen les propostes d'altres i baixes de codis i denominacions de comptes i subcomptes derivats de l'anàlisi de la documentació suport –clients, proveïdors, entitats

financeres i de crèdits, deutors, creditors no comercials o altres–, d'acord amb les normes internes.

CR2.2 Es presenten les propostes d'altres i baixes de codis i de conceptes per a assentaments predefinits i es raonen, de manera clara i organitzada, per a la seva revisió i autorització a la persona responsable, d'acord amb les normes de procediment establertes.

CR2.3 S'introdueixen els nous conceptes codificats, revisats i autoritzats en la base de dades de l'aplicació informàtica de comptabilitat, d'acord amb les especificacions de la mateixa aplicació.

CR2.4 Es donen de baixa de l'aplicació informàtica els conceptes codificats autoritzats i es comprova que s'han complert tots els requisits per a aquesta operació.

CR2.5 Es codifiquen i s'introdueixen correctament els assentaments predefinits, dissenyats o seleccionats entre els preexistents de l'aplicació informàtica per part del responsable de comptabilitat, d'acord amb les normes de l'aplicació informàtica i les instruccions rebudes.

CR2.6 Es resolen amb promptitud les possibles contingències que puguin aparèixer en l'ús de l'aplicació informàtica, mitjançant l'ús de l'ajuda en línia o, si s'escau, dels serveis d'atenció al client de l'empresa elaboradora del programa.

RP3: introduir les dades en els assentaments predefinits en l'aplicació informàtica d'acord amb la naturalesa econòmica de l'operació, a fi d'enregistrar les transaccions previstes.

CR3.1 Es comprova que la nota o l'imprès d'assentament adjunts a la documentació suport, que sustenten cada transacció econòmica que s'hagi de registrar, contenen tots els requisits de control intern establerts per procedir al registre comptable.

CR3.2 Se selecciona adequadament l'assentament predefinit que correspon a cada tipus d'operació d'acord amb la naturalesa econòmica d'aquesta.

CR3.3 S'introdueix adequadament la informació corresponent a cada camp en l'assentament predefinit d'acord amb la naturalesa econòmica de l'operació comptabilitzada.

CR3.4 Es realitza periòdicament la comprovació que l'aplicació ha enregistrat correctament els assentaments predefinits introduïts d'acord amb les normes establertes.

CR3.5 S'arxiva la documentació suport dels assentaments predefinits, juntament amb les notes o els impresos d'assentament corresponents, d'acord amb les instruccions rebudes o els procediments interns de l'organització.

CR3.6 S'efectua el procediment d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.

CR3.7 S'observen en tot moment les normes de prevenció de riscos laborals quant a la disposició del lloc de treball, il·luminació i posició davant l'ordinador.

RP4: introduir dades en els llibres auxiliars d'IVA i de béns d'inversió, en suport paper o telemàtic, a fi de realitzar la liquidació periòdica d'aquest tribut.

CR4.1 Es comprova que la nota o l'imprès d'assentament que sustenten cada operació que s'hagi de registrar en els llibres auxiliars d'IVA conté tots els requisits de control intern establerts per procedir al seu registre.

CR4.2 S'emplenen adequadament tots els camps dels diferents llibres previstos en la legislació de l'impost, a través de procediments manuals o informàtics, en funció del tipus d'IVA suportat o transferit, i de la naturalesa de circulat o immobilitzat de l'operació.

CR4.3 Es realitza la comprovació del quadrament de les quotes registrades en els llibres d'IVA amb les seves respectives bases, abans de la liquidació periòdica de l'impost.

CR4.4 Es comuniquen els desquadraments detectats en les comprovacions de les quotes registrades, al responsable corresponent, amb rapidesa i precisió, a través dels procediments que estableix la normativa interna.

CR4.5 S'efectua el procediment d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.

RP5: controlar les partides comptables i verificar la correcció dels registres amb les dades dels documents suport, a fi de detectar possibles errors.

CR5.1 Es verifiquen, amb els models fiscals i laborals de l'empresa, els saldos dels comptes deutors o creditors amb les entitats públiques, i es notifiquen al responsable del departament les no-coincidències d'acord amb el procediment establert.

CR5.2 Es confronten periòdicament els saldos comptables dels préstecs i crèdits amb la documentació suport tramesa per les institucions financeres, d'acord amb el procediment establert, i es notifica, si s'escau, la falta de coincidència al responsable del departament.

CR5.3 Se circularitzen els saldos de clients i proveïdors per comprovar-los, d'acord amb les instruccions rebudes i amb el manual de procediment establert.

CR5.4 Es comproven els saldos dels comptes d'amortització acumulada dels elements de l'immobilitzat, d'acord amb les instruccions rebudes i amb el manual de procediment, i es confronten amb el pla d'amortització establert per a cadascun d'aquests, en funció de la seva vida útil estimada i del mètode d'amortització seleccionat.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxa local. Equips informàtics. Perifèrics. Sistemes operatius, tallafocs, antivirus, navegadors, correu electrònic. Dispositius de comunicació, fax, fotocopiadora, calculadora. Programes d'aplicació estàndard, amb menció especial del full de càlcul. Programes de comptabilitat. Llibres comptables, d'IVA i de béns d'inversió, fitxes i formats interns. Arxiu documental i/o informàtic.

### **Productes i resultats**

Notes o impresos d'assentament. Pla de comptes actualitzat. Registres comptables. Llistes predefinides. Llibres d'IVA i de béns d'inversió. Informes interns.

### **Informació utilitzada o generada**

Manual de procediment intern de l'empresa. Normativa comptable d'aplicació a Espanya. Quadre de comptes. Legislació de l'IVA. Llibres comptables, d'IVA i de béns d'inversió. Directrius dels superiors. Fitxes i formats interns. Mitjans de pagament.

## **Unitat de competència 5**

**Denominació:** Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.

**Nivell:** 1

**Codi:** UC0973\_1

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: organitzar l'actuació professional pròpia en funció dels objectius d'enregistrament i les directrius rebudes, integrant-la en el grup de treball i adaptant el procés a les normes en matèria de seguretat i salut laboral, per contribuir a crear un clima de treball productiu i complir els objectius amb eficiència.

CR1.1 S'organitzen amb prou antelació les accions diàries d'enregistrament –prèvies, durant i posteriors–; es confirmen amb el responsable directe les instruccions, els procediments i les responsabilitats assignats i s'estableixen uns temps màxims d'acord amb els objectius que cal complir.

CR1.2 Es realitza l'actuació professional seguint un criteri de responsabilitat compartida amb la resta de membres del grup de treball, s'ajusta en tot moment als paràmetres de professionalitat, relació personal i valors ètics de l'àmbit professional, es reflecteix la imatge de l'organització i es compleixen els criteris i les pautes de qualitat establerts.

CR1.3 S'organitzen els documents que contenen les dades que cal enregistrar i es disposen de manera ordenada en l'espai de treball, utilitzant procediments d'arxivament de gestió manual.

CR1.4 Es realitzen periòdicament el manteniment establert i els ajustos pertinents per a un funcionament adequat dels terminals informàtics, seguint els protocols per a cada component de l'equip, i es rebutgen els residus de conformitat amb la seva naturalesa.

CR1.5 Se sol·licita la reposició dels recursos materials de treball i els terminals informàtics assignats, sempre que calgui, i es comuniquen les anomalies o necessitats detectades al responsable directe o a les persones indicades per ell.

CR1.6 Se situen els documents, les taules o altres escrits que contenen les dades per copiar, així com la pantalla de visualització, en la posició en què el sistema d'il·luminació no produeixi enlluernaments, oscil·lacions, reflexos o brillantors.

CR1.7 Se situen els documents que contenen les dades que cal enregistrar, a la dreta o l'esquerra del monitor, depenent del sentit en què es fa la lectura.

CR1.8 S'adapten la il·luminació, climatització, el condicionament acústic, la conducció del cablejat, les formes, dimensions i regulacions del mobiliari i les diferents parts del seient, d'acord amb les normes ergonòmiques de seguretat i salut per mitigar la fatiga o altres riscos.

CR1.9 Es manté la posició de treball en l'enregistrament de dades, d'acord amb les degudes condicions de seguretat i salut.

CR1.10 Es revisen l'acompliment propi de les activitats d'enregistrament i la seva actuació professional, pel que fa a les directrius de coordinació rebudes i els criteris de qualitat, adoptant un comportament proactiu cap a la correcció de possibles errors i millores de l'actuació professional pròpia.

CR1.11 Es comuniquen i/o es proposen al responsable directe les possibles millores identificades en el procediment d'enregistrament o en la seva organització, i s'expliquen els possibles beneficis i, si s'escau, les dificultats.

RP2: enregistrar dades i textos amb rapidesa i exactitud, seguint les instruccions rebudes i les normes ergonòmiques, a fi d'assegurar l'enregistrament correcte en el menor temps possible.

CR2.1 S'enregistren amb rapidesa i velocitat les dades i els textos que cal copiar, a fi de demostrar un alt grau de destresa i arribar a una velocitat mínima de tres-centes pulsacions per minut o el mínim exigít per l'organització.

CR2.2 Es compleixen els procediments i les tècniques mecanogràfiques establerts en l'enregistrament, amb domini i precisió segons els procediments, a fi d'assolir entre tres-centes i tres-centes vint-i-cinc pulsacions per minut i un nivell d'error màxim del cinc per cent, sobre tot tipus de dades i textos, o altres nivells establerts per l'organització.

CR2.3 Es realitza la lectura de les dades o textos que cal copiar de manera simultània a l'escriptura.

CR2.4 S'enregistren els abocaments de veu ajustant el mitjà de reproducció a la velocitat d'escriptura, per tal d'assolir un alt grau de precisió en l'enregistrament de les dades.

CR2.5 Es copien les taules de dades seguint-ne l'estructura i utilitzant el procediment establert segons l'aplicació informàtica utilitzada.

CR2.6 Es realitzen amb precisió i rapidesa les accions rutinàries identificades en el teclat –tecles de funció, combinació de tecles o altres–, seguint-ne l'estructura, amb criteris de contextualització informàtica.

CR2.7 Es localitzen amb agilitat i precisió els diferents caràcters del terminal informàtic i es minimitzen els errors comesos, que no han de superar un nivell d'error del cinc per cent o el mínim exigít per l'organització.

CR2.8 Se situa la posició del cos, mans i canells per a l'enregistrament de manera que es compleixin amb exactitud les normes d'higiene postural i ergonomia.

CR2.9 Es respecten rigorosament els criteris de seguretat i confidencialitat de la informació.

RP3: assegurar la correcció de les dades i textos enregistrats, verificant-los amb els originals, ressaltant-ne els errors i corregint-los mitjançant la utilització de regles ortogràfiques i/o mecanogràfiques, a fi de lliurar al destinatari/ària un treball de qualitat.

CR3.1 S'apliquen, en el desenvolupament del treball, els criteris que estableixen els manuals de qualitat de l'organització.

CR3.2 Es verifiquen, amb immediatesa i eficiència, les dades i els textos enregistrats, comparant caràcter per caràcter, i paraula per paraula, durant el procés d'enregistrament i/o amb posterioritat, i es detecten els errors comesos.

CR3.3 Es corregeixen els errors mecanogràfics detectats durant el desenvolupament de l'enregistrament, canviant, sobreescrivint o suprimint-los segons sigui més eficient a cada moment.

CR3.4 Es realitzen la identificació dels errors i la confrontació posterior sobre el document o còpia d'aquest, mitjançant l'ús de signes de correcció d'errors mecanogràfics, a fi de garantir la fiabilitat i qualitat del procés.

CR3.5 Es corregeixen els signes de puntuació i la divisió de paraules al final de línia, es comproven l'expressió i la comprensió correctes dels missatges escrits, i s'hi introdueixen o es modifiquen els que siguin oportuns, segons les regles ortogràfiques establertes.

CR3.6 Es verifica l'ús de les abreviatures i els signes, i es corregeix segons les regles ortogràfiques establertes, si escau.

CR3.7 S'enregistren les dades i els textos que contenen el document o l'arxiu verificat, d'acord amb el procediment establert, i s'evita que es transfereixi accidentalment la informació no verificada.

CR3.8 Es respecten rigorosament els criteris de seguretat i confidencialitat de la informació.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxes locals. Equips informàtics i ofimàtics, programes i aplicacions: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, fulls de càlcul, antivirus, tallafocs. Arxivadors convencionals, fotocopiadores, fax, suports informàtics i convencionals. Manuals de procediments de treball. Manual o criteris de qualitat de l'organització.

### **Productes i resultats**

Dades i textos enregistrats sense inexactituds, nets, organitzats i presentats dins dels terminis previstos. Documentació enregistrada correctament. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Transmissió òptima de la imatge de l'empresa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Integració de l'activitat pròpia en les activitats del grup de treball. Activitats de treball amb orientació a resultats. Productivitat i eficiència.

### **Informació utilitzada o generada**

Directrius, manual de l'organització –normativa de l'organització, pla de qualitat de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altres–, de l'ús d'equips i aplicacions informàtiques, d'equips d'oficina. Protecció de dades, seguretat electrònica i laboral.

## **Unitat de competència 6**

**Denominació:** Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0978\_2

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: comprovar l'operativa, la idoneïtat i l'estat de l'equipament del sistema d'arxius de gestió o oficina, d'acord amb els procediments i les normes establertes, a fi de garantir la recuperació, l'accés i la conservació de la documentació.

CR1.1 Es comprova el funcionament dels equips informàtics del sistema d'arxius de gestió o oficina, es reconeix que es posa en marxa correctament i que es compleixen les normes

internes i disposicions aplicables en vigor pel que fa a la seguretat, la protecció de dades i confidencialitat electrònica.

CR1.2 Es revisen periòdicament els equips de reproducció –fotocopiadores, escàners, impressores multifunció, reproductors, altres–, se'n comproven tots els indicadors i s'identifiquen les possibles incidències d'acord amb els manuals d'ús.

CR1.3 Es comprova la conservació correcta del mobiliari d'arxiu d'oficina, se'n verifica l'estat i el funcionament, i s'identifica que compleix les mesures de recuperació, seguretat i control ambiental de la documentació –llum, humitat, pols i temperatura.

CR1.4 Es comproven l'estat i la idoneïtat dels elements d'arxiu i contenidors de documents –etiquetes, arxivadors, carpetes, separadors o altres– i s'identifica que s'ajusten al manual d'arxiu i a les característiques de la documentació arxivada.

CR1.5 Es mantenen en condicions operatives els equips ofimàtics, amb la periodicitat establerta, se substitueixen els consumibles –paper, tòner o cartutxos de tinta, altres– i es netegen els terminals, en cas que sigui necessari, seguint les normes internes i de respecte mediambiental.

CR1.6 Es realitza, si s'escau, l'actualització de les aplicacions informàtiques, d'acord amb els procediments interns i les disposicions aplicables en vigor quant a drets d'autor, utilitzant, si s'escau, el sistema lliure de programari no llicenciat.

CR1.7 S'executen les eines del sistema que permeten un millor aprofitament, amb la periodicitat que estableix l'entitat i, en tot cas, quan el funcionament del sistema ho requereix.

CR1.8 Es resol el funcionament anòmal dels equips i/o aplicacions informàtiques detectat com a usuari, acudint, si s'escau, als manuals d'ajuda o als responsables tècnics interns o externs, a través dels canals i procediments establerts.

CR1.9 S'apliquen eficaçment les mesures necessàries per assegurar la conservació i la integritat de fitxers i informació, en el lloc i en la xarxa, seguint els procediments establerts, i es comprova amb la periodicitat establerta que les utilitats de protecció i seguretat de fitxers estan activades.

RP2: organitzar els arxius o les carpetes d'acord amb els procediments i les normes que estableix l'organització, utilitzant les prestacions del sistema operatiu instal·lat, per facilitar la recuperació i l'accés posterior ràpid i segur.

CR2.1 Es creen els arxius que contenen la documentació, d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització, i se'ls assignen els noms proposats o, si s'escau, prou significatius.

CR2.2 S'organitzen els arxius i la documentació de forma lògica i coherent, agrupant-los numèricament, alfabèticament, cronològicament i/o temàticament, d'acord amb els procediments, el manual d'arxiu, i/o els usos i costums que estableix l'organització.

CR2.3 Se separen els documents de la mateixa naturalesa, mitjançant la utilització i/o creació de subcarpetes, per tal de facilitar-ne la recuperació i l'accés.

CR2.4 S'organitzen els sistemes d'arxiu informàtics, situats en els diferents suports d'emmagatzematge de la informació, utilitzant estructures en arbre de forma homogènia i dinàmica, noms significatius i sistemes de classificació adequats al seu contingut.

CR2.5 S'actualitzen els índexs alfabètic, temàtic o cronològic de l'arxiu, a través de les eines disponibles segons l'estructura organitzativa dels arxius o carpetes, per tal de localitzar-los posteriorment.

CR2.6 Es realitzen, amb rapidesa i d'acord amb els procediments establerts, el moviment o la còpia dels arxius o carpetes que han de contenir la documentació.

CR2.7 Es realitza l'eliminació dels arxius o carpetes seguint el protocol establert, supervisant el contingut dels elements que cal eliminar, aplicant-hi les normes de seguretat i confidencialitat de la informació, i respectant el medi ambient.

CR2.8 Es proposen les millores en l'organització del sistema d'arxius, d'acord amb les fallades detectades en la seva utilització a través dels procediments que estableix l'organització.



CR2.9 S'utilitzen els manuals d'ús o ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús del sistema o les seves eines, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP3: garantir la custòdia, l'accés i la reproducció de la documentació, en suport convencional i/o digital, aplicant-hi els procediments interns i les normes legals quant a la conservació, seguretat i confidencialitat de la informació, per facilitar-ne la fiabilitat i l'autenticitat.

CR3.1 Es reproduïx la documentació per arxivar segons criteris establerts en paper o format digital, a través dels mitjans de reprografia, escàners, càmeres digitals o altres dispositius, de manera exacta, en les quantitats i temps exigit i, es contrasta amb els originals mitjançant el procediment establert.

CR3.2 Es registra la documentació a través dels suports disponibles assignant els codis establerts que en permetin la localització posterior aplicant els criteris de classificació, per ordre i prioritat, establerts per l'organització, a fi de certificar-ne l'existència.

CR3.3 S'utilitza l'índex de l'arxiu de manera eficient i segura a través de l'eina informàtica establerta per facilitar l'accés i la recuperació dels documents.

CR3.4 Es destrueixen els documents en paper que ja han estat arxivats en format digital, si escau, amb els mitjans electrònics o convencionals a la seva disposició, aplicant-hi els criteris i les normes de protecció de dades establerts.

CR3.5 Es fan les còpies de seguretat dels arxius informàtics en els diferents suports, seguint els procediments especificats per les aplicacions disponibles o establerts per l'organització.

CR3.6 Es custodia la documentació i s'actualitza periòdicament, amb les condicions físiques i el nivell de seguretat que estableix la normativa interna o legal vigent.

CR3.7 Es permet l'accés o la consulta de la documentació a persones internes o externes al departament i/o a l'organització, o Administració pública d'acord amb la normativa vigent i les normes internes establertes.

CR3.8 Se sol·licita l'autorització reglamentada davant requeriments de documentació d'ús restringit per part de membres interns o externs al seu àmbit d'actuació i se'n supervisa la veracitat.

RP4: mantenir actualitzada la informació de les bases de dades disponibles en l'organització, introduint a través de formularis, taules o altres prestacions les dades obtingudes, i garantint-ne l'organització, la integritat i confidencialitat per a un ús eficient de la informació.

CR4.1 Es creen els dissenys de les taules i els formularis d'introducció de dades, utilitzant els assistents disponibles de l'SGBD, en funció de la informació que s'hi vol introduir i, si s'escau, les instruccions rebudes.

CR4.2 S'ordenen i es classifiquen les dades de l'SGBD, indexant-les si s'escau, segons el criteri establert per l'organització, o el que sigui més adequat per accedir ràpidament a la informació.

CR4.3 S'introdueixen la informació, les dades o els arxius a través dels formularis o taules disponibles, inserint-los amb correcció en els camps corresponents i assignant, si s'escau, el codi en funció de les normes establertes.

CR4.4 Es realitzen l'actualització i l'eliminació de registres de les bases de dades, aplicant-hi amb precisió les accions oportunes, i es desa sempre una còpia de la base de dades prèvia a la modificació.

CR4.5 Es protegeix la informació que conté la base de dades, fent còpies de seguretat amb la periodicitat que estableix l'organització.

CR4.6 S'apliquen amb rigor les normes de seguretat establertes per utilitzar les bases de dades i es comprova que en cada cas s'han establert el nivell de seguretat requerit i els accessos necessaris.

CR4.7 S'utilitzen la documentació tècnica i els manuals d'ús o ajuda –en línia, fora de línia– aplicant-hi els procediments descrits de forma eficient en la resolució de dubtes o incidències.

RP5: obtenir i transmetre informació de les bases de dades de l'organització a través de consultes, informes o altres objectes preestablerts o personalitzats, en funció de les instruccions rebudes o necessitat de l'activitat, per garantir el manteniment, la seguretat i confidencialitat.

CR5.1 Es creen, a través dels assistents, les consultes, els filtres o altres objectes de cerca, davant la falta de prestacions preestablertes per obtenir la informació requerida, s'escull entre els diferents tipus –d'acció o de selecció– i s'hi apliquen els criteris precisos.

CR5.2 Es realitzen les consultes de les bases de dades amb precisió a través de les funcions o assistents disponibles –opcions de filtre o cerca, consultes d'acció o selecció preestablertes, camps clau o altres–, segons les instruccions rebudes o necessitats de l'activitat.

CR5.3 Es presenten els resultats de les cerques de forma estructurada, idònia i amb títols representatius, en forma d'informes, taules o altres formats, respectant el manual d'estil de l'organització, en funció del resultat cercat a partir del document elaborat per l'assistent de l'SGBD.

CR5.4 Es genera la presentació de la informació en informes o documents no predeterminats en l'aplicació, a partir dels assistents disponibles, seleccionant els camps de taules o consultes que la contenen, i organitzant-los en funció dels objectius de l'informe.

CR5.5 Es genera la presentació de la informació en informes predeterminats o disponibles en l'SGBD a través de les funcions necessàries, introduint-hi, si s'escau, els criteris de restricció d'acord amb les instruccions rebudes o les necessitats de l'informe.

CR5.6 Es genera la presentació de la informació en informes o documents amb altres aplicacions de gestió de documentació a través dels assistents disponibles, relacionant la base de dades amb aquestes i creant, si s'escau, enllaços actualitzables.

CR5.7 Es comproven els documents o informes generats, verificant la inexistència d'errors i l'exactitud de la informació facilitada amb la sol·licitada o requerida.

CR5.8 S'apliquen amb rigor les normes de seguretat establertes per a l'accés i utilització de les bases de dades, i es comprova que s'han establert els accessos necessaris i el nivell de seguretat requerit.

CR5.9 S'utilitzen la documentació tècnica i els manuals d'ús o ajuda –en línia, fora de línia– aplicant-hi els procediments descrits de forma eficient en la resolució de dubtes o incidències.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, arxivadors convencionals i suports informàtics, càmeres digitals, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Xarxes informàtiques –Internet, intranet–. Correu i agenda electrònica. Aplicacions informàtiques generals: sistema operatiu, sistema gestor de bases de dades, bases de dades, altres. Material d'oficina. Formularis –sol·licitud d'informació, llistes, impresos, altres.

### **Productes i resultats**

Arxius organitzats seguint les normes de l'organització. Informació organitzada i actualitzada correctament per complir terminis de lliurament. Informes elaborats amb absència d'errors, presentats i estructurats organitzadament. Informació obtinguda i transmesa de bases de dades en la forma i el termini establerts, i protegida correctament. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Informació codificada i d'accés restringit. Documentació i informació enregistrades i arxivades correctament. Cerques, importació i exportació en xarxes i en bases de dades. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Respecte del medi ambient.

### **Informació utilitzada o generada**

Normativa referent a drets d'autor, prevenció de riscos laborals, protecció i conservació del medi ambient, protecció de dades, seguretat electrònica, administració electrònica. Manuals de procediment intern, manuals d'estil, manuals i arxius d'ajuda de l'ús d'equips informàtics i d'aplicacions informàtiques. Informació publicada en la xarxa. Publicacions diverses: butlletins

oficials, revistes especialitzades, butlletins estadístics o altres. Formats de diversos formularis i informes de recollida i presentació d'informació. Sistemes de codificació de la informació.

## **Unitat de competència 7**

**Denominació:** Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.

**Nivell:** 2

**Codi:** UC0233\_2

### **Realitzacions professionals i criteris de realització**

RP1: comprovar el funcionament, a nivell d'usuari, de l'equipament informàtic disponible, garantint-ne l'operativitat, d'acord amb els procediments i normes establerts, per facilitar una gestió posterior eficient.

CR1.1 Es comprova el funcionament bàsic de l'equipament informàtic disponible i es reconeix que es posa en marxa correctament i que compleix les normes internes i disposicions aplicables en vigor pel que fa a la seguretat, la protecció de dades i confidencialitat electrònica.

CR1.2 Es comproven les connexions de xarxa i accés telefònic en iniciar el sistema operatiu i se'n confirma la disponibilitat i l'accés a carpetes compartides o llocs web.

CR1.3 Es resol el funcionament anòmal dels equips i/o aplicacions informàtiques detectat com a usuari, acudint, si s'escau, als manuals d'ajuda o als responsables tècnics interns o externs, a través dels canals i procediments establerts.

CR1.4 S'actualitzen les aplicacions informàtiques, si s'escau, instal·lant-hi les utilitats no disponibles o posant al dia les versions d'acord amb els procediments interns i disposicions aplicables en vigor referents a drets d'autor, emprant si s'escau, el sistema lliure de programari no llicenciat.

CR1.5 Es proposen al superior jeràrquic les millores en l'actualització de l'equipament informàtic que ha de contenir la documentació, d'acord amb les fallades o incidents detectats en la seva utilització a través dels procediments establerts per l'organització.

CR1.6 S'utilitzen els manuals d'ús o ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de l'equipament informàtic, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP2: obtenir i organitzar la informació requerida en la xarxa –intranet o Internet–, d'acord amb les instruccions rebudes i els procediments establerts, per al desenvolupament de les activitats de l'organització, utilitzant els mitjans electrònics i manuals d'ajuda disponibles.

CR2.1 S'identifiquen les fonts d'informació i es prioritzen en funció de la facilitat d'accés i fiabilitat contrastada, en funció de les necessitats definides per l'organització.

CR2.2 S'obté la informació necessària per a l'activitat i disponible en els arxius de l'organització, cercant-la amb els criteris precisos, actualitzant-la amb la periodicitat establerta i revisant-ne la funcionalitat i la integritat.

CR2.3 S'obté la informació requerida d'Internet o altres fonts legals i ètiques, amb agilitat, utilitzant diferents eines de cerca de fiabilitat contrastada –cercadors, índexs temàtics, agents de cerca o altres.

CR2.4 S'utilitzen eficaçment els criteris de cerca en la xarxa per restringir el nombre de resultats obtinguts i s'escull la font més fiable.

CR2.5 Es traslladen les dades obtingudes mitjançant l'ús de les utilitats ofimàtiques necessàries, es creen els documents intermedis que en permetin la utilització posterior i s'apliquen els sistemes de seguretat establerts.

CR2.6 Es realitzen les operacions de neteja i homogeneïtzació dels resultats de la cerca i es corregeixen els errors detectats –eliminant valors sense sentit o registres duplicats, assignant o codificant valors per defecte o altres– segons les instruccions rebudes.

CR2.7 S'arxiva i/o s'enregistra la informació rebuda o resultant de la neteja i homogeneïtzació de dades seguint els procediments interns establerts.

CR2.8 Es respecten rigorosament les normes de seguretat i privadesa en l'accés i cerca de la informació disponible en la xarxa, interna o externa.

CR2.9 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP3: preparar els documents d'ús freqüent utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i/o d'autoedició, a fi de lliurar la informació requerida dins dels terminis establerts i en la forma escaient.

CR3.1 Es redacten amb exactitud els documents requerits en la seva àrea d'actuació –informes, cartes, oficis, saludes, certificats, memoràndums, autoritzacions, avisos, circulars, comunicats, notes interiors, sol·licituds o altres– a partir de la informació facilitada de manuscrits, abocament de veu o altres suports, i es desen en el format adequat, utilitzant amb destresa les eines ofimàtiques.

CR3.2 Es creen les plantilles de text per als documents d'ús freqüent amb la finalitat d'optimitzar i reduir inexactituds, utilitzant les aplicacions ofimàtiques adequades; es respecten, si s'escau, les normes d'estil i imatge corporativa, i es desen amb el tipus de document, en el lloc requerit –terminal de l'usuari, xarxa o altres– i d'acord amb les instruccions de classificació.

CR3.3 S'emplena la documentació que disposa d'un format predefinit inserint la informació en els documents o plantilles base, i se'n manté el format.

CR3.4 Es comproven les inexactituds o els errors de les dades introduïdes en els documents amb l'ajuda de les utilitats o assistents de l'aplicació ofimàtica i, si s'escau, es corregeixen o s'esmenen segons correspongui.

CR3.5 Es compleixen els procediments i les tècniques mecanogràfiques establertes en la preparació dels documents, amb domini i precisió, per tal de mantenir una posició de treball d'acord amb les degudes condicions de seguretat i salut.

CR3.6 S'insereixen amb correcció els elements que permeten una millor organització dels documents –encapçalaments, peus de pàgina, numeració, índex, bibliografia o altres– on escaigui; se citen, si s'escau, les fonts i es respecten els drets d'autor.

CR3.7 Es reutilitza o s'elimina la informació que contenen els documents de treball segons escaigui, se'n supervisa el contingut, d'acord amb les instruccions i procediments establerts, i es respecten les normes de seguretat i confidencialitat.

CR3.8 Es realitzen el moviment, la còpia o l'eliminació dels documents de processament de textos i/o d'autoedició, supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR3.9 Es compara el document final editat amb el document imprès i se'n comprova l'ajust adequat, així com la inexistència de línies vídues o òrfenes, salts de pàgines o altres aspectes que li restin llegibilitat, per potenciar la qualitat i millora dels resultats.

CR3.10 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP4: obtenir les dades, els càlculs, les agregacions, comparacions, els filtratges, les estadístiques i/o els gràfics precisos, operant amb les diferents funcions que ofereixen els fulls de càlcul, a fi de generar documents fiables i de qualitat.

CR4.1 Es creen els llibres dels fulls de càlcul a través de les utilitats de l'aplicació ofimàtica, es detallen les diferents parts dels fulls, si escau, i es desen en el lloc requerit –terminal de l'usuari, xarxa o altres–, d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització i el tipus de document.

CR4.2 S'actualitzen els fulls de càlcul, en funció de la seva nova finalitat, quan sigui necessari reutilitzar-los, a través de les utilitats disponibles en el full de càlcul.

CR4.3 S'utilitzen amb precisió les fórmules i funcions emprades en els fulls de càlcul d'ús freqüent; si s'escau, es nien i es comproven els resultats obtinguts a fi que siguin els esperats.

CR4.4 Es tracten les cel·les, els fulls i els llibres que necessitin protecció, aplicant-hi les prestacions que ofereix l'aplicació, i s'estableixen les contrasenyes i el control d'accés adequats, amb la finalitat de determinar la seguretat, la confidencialitat i la protecció necessàries.

CR4.5 S'elaboren els gràfics d'ús freqüent, de forma exacta, ràpida i clara, a través de l'assistent, s'estableixen els rangs de dades precises, s'hi apliquen el format i els títols representatius, i es determina la ubicació adequada al tipus d'informació requerida.

CR4.6 S'estableix la configuració de les pàgines i de l'àrea d'impressió a través de les utilitats que proporciona l'eina per a la impressió posterior.

CR4.7 Es realitzen el moviment, la còpia o l'eliminació dels documents de full de càlcul supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR4.8 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP5: elaborar presentacions de documentació i informació de manera eficaç, respectar els terminis, utilitzar aplicacions informàtiques, d'acord amb les instruccions rebudes, a fi de reflectir la informació requerida i la imatge corporativa.

CR5.1 S'elaboren amb habilitat les presentacions gràfiques de suport a les exposicions d'un orador, projeccions en pantalla, diapositives o transparències, d'acord amb les instruccions rebudes, utilitzant, si s'escau, les utilitats i els assistents de l'aplicació informàtica i respectant les normes d'estil de l'organització.

CR5.2 S'apliquen amb rapidesa i de forma rigorosa els procediments establerts per l'organització quant al moviment, còpia o eliminació de presentacions realitzades en qualsevol dels suports disponibles, se'n supervisa el contingut i s'hi apliquen les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

CR5.3 S'insereixen els objectes necessaris en les representacions gràfiques –taules, gràfics, fulls de càlcul, fotografies, dibuixos, organigrames, arxius de so i vídeo, altres–, en la posició més apropiada al tipus o objectiu de la presentació, emprant, si s'escau, els assistents disponibles.

CR5.4 S'animen amb eficàcia els objectes inserits en les presentacions, si s'escau, a través dels assistents disponibles de l'aplicació, tenint en compte l'objectiu de la presentació o les instruccions donades.

CR5.5 En les presentacions via Internet o intranet de productes o serveis de l'organització, es presenta la informació de forma persuasiva, es cuiden tots els aspectes de format i se segueixen les normes internes d'estil, ubicació i tipus de document per a la web.

CR5.6 Es comproven la informació o documentació objecte de la presentació verificant la inexistència d'errors o inexactituds, es desa d'acord amb les instruccions de classificació de l'organització, i s'assignen els noms proposats o, si s'escau, aquells que posteriorment permetin recuperar-la de manera ràpida.

CR5.7 Es posa a la disposició de les persones o entitats a qui es destina la informació o documentació objecte de la presentació comprovada respectant els terminis previstos i en la forma establerta.

CR5.8 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

CR5.9 Es respecten rigorosament les normes de confidencialitat i seguretat.

RP6: operar amb bases de dades, internes o externes, amb la finalitat d'obtenir i proporcionar la informació necessària, i mantenir sempre la integritat, la seguretat i la confidencialitat d'acord amb les normes establertes.

CR6.1 Es presenten de forma correcta les dades de les taules que contenen els fulls de càlcul o les bases de dades, amb el format, ordre i distribució en el document més convenients, s'empren títols representatius en funció de l'objectiu del document, i si s'escau, es filtren d'acord amb les necessitats o instruccions rebudes.

CR6.2 Es combinen les dades de les taules o bases de dades específiques en l'elaboració de documents –sobres, etiquetes o altres documents–, en l'ordre establert, a través de les diferents aplicacions ofimàtiques necessàries, en funció del tipus de suport utilitzat.

CR6.3 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

RP7: integrar dades, taules, gràfics i altres objectes en els documents de treball d'acord amb les instruccions rebudes a fi de reutilitzar amb eficiència la informació requerida de diferents aplicacions informàtiques.

CR7.1 S'inserixen les taules, els fulls de càlcul, gràfics, dibuixos, les imatges, els enllaços o altres en els documents, en el lloc idoni, i se n'assegura la integritat.

CR7.2 S'inserixen els objectes obtinguts del full de càlcul en els documents quan calgui editar-los amb un processador de textos o programa d'edició.

CR7.3 S'envien les diapositives i/o presentacions a través de les utilitats disponibles de l'aplicació als documents de treball, per facilitar-ne el seguiment.

CR7.4 S'integren els textos, les taules, els gràfics i altres objectes en els correus d'ús freqüent, a través de les utilitats disponibles, tenint en compte la imatge corporativa.

CR7.5 Es combinen les plantilles amb les dades disponibles en arxius del mateix format o altres a través dels assistents de l'aplicació, per tal de generar els documents individualitzats d'acord amb les instruccions rebudes.

CR7.6 S'optimitza la qualitat dels objectes inserits utilitzant les eines adequades –tractament d'imatges, optimització del color o altres.

RP8: fer servir programes de correu electrònic en equips informàtics i/o agendes electròniques, d'acord amb els procediments i la normativa establerta, a fi de garantir i optimitzar la circulació i disponibilitat de la correspondència.

CR8.1 Es comproven l'adreça de correu i l'assumpte de les comunicacions rebudes i s'identifiquen amb precisió a través de la llibreta d'adreces o altres utilitats disponibles a fi d'evitar correus no desitjats.

CR8.2 Es verifiquen les dades identificatives necessàries de les comunicacions que cal emetre –destinatari, assumpte, annexos, justificant de recepció i altres– amb les dades del destinatari facilitades pel superior o obtingudes de les bases de dades, llibreta d'adreces o altres, es detecten les omissions o els errors i, si s'escau, s'esmenen.

CR8.3 S'organitza la correspondència rebuda o emesa per mitjans informàtics o electrònics, classificant-la segons els criteris fixats –organitzacions, dates, altres–, i si s'escau, es generen les còpies de seguretat pertinents d'acord amb els procediments interns i es mantenen els criteris de sostenibilitat.

CR8.4 S'actualitzen els contactes introduïts en les llibretes d'adreces informàtiques o electròniques en el moment en què es coneixen, se n'elimina el contingut o s'hi incorporen noves informacions o documents que n'optimitzin l'ús.

CR8.5 Es reenvien la correspondència i/o la documentació annexa, si s'escau, amb rapidesa i exactitud, s'hi fa constar el destinatari i s'adapta el cos del missatge.

CR8.6 S'identifiquen els errors o les fallades en les comunicacions informàtiques o electròniques i es corregeixen amb promptitud i eficiència, en l'àmbit de la seva responsabilitat, i si s'escau, es requereix el suport tècnic necessari.

CR8.7 S'aplica amb rigor la normativa legal de seguretat i confidencialitat en sistemes de comunicació en la reexpedició, resposta i registre de la correspondència.

CR8.8 S'utilitzen els manuals d'ajuda convencionals i/o informàtics –en línia, fora de línia– davant dubtes o problemes plantejats en l'ús de les aplicacions, o en l'execució dels procediments d'actuació.

CR8.9 Es realitzen el moviment, la còpia o l'eliminació dels correus electrònics, supervisant-ne el contingut i aplicant-hi de forma rigorosa les normes de seguretat i confidencialitat de la informació.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, càmeres digitals, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Xarxes informàtiques –Internet, intranet–. Correu i agenda electrònica. Aplicacions informàtiques generals: processador de text, full de càlcul, programes de presentació gràfica, bases de dades, altres. Assistents de les aplicacions informàtiques generals. Material d'oficina. Destructores de paper. Impresos –sol·licitud d'informació, requeriments, altres–. Transparències.

### **Productes i resultats**

Cerques d'informació en la xarxa –interna o externa– i en el sistema d'arxius de l'organització. Informació organitzada i actualitzada correctament per complir terminis de lliurament. Informació obtinguda, ordenada, preparada, integrada i transmesa correctament en la forma i el termini escaients. Documentació elaborada amb absència d'errors, presentada i estructurada organitzadament. Documentació protegida correctament. Presentacions en diferents suports –arxius electrònics, transparències, altres–. Importació i exportació en la xarxa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització de seguretat, confidencialitat. Resolució d'incidències amb manuals d'ajuda. Respecte del medi ambient.

### **Informació utilitzada o generada**

Normativa referent a drets d'autor, prevenció de riscos laborals, protecció i conservació del medi ambient, seguretat electrònica, administració electrònica. Manuals en suport convencional o informàtic –en línia, fora de línia– de: procediment intern, estil, ús d'equips informàtics, màquines d'oficina i aplicacions informàtiques. Programes d'ajuda. Informació postal. Informació publicada en la xarxa. Publicacions diverses: butlletins oficials, revistes especialitzades, butlletins estadístics, altres. Formats de presentació d'informació i elaboració de documents i plantilles.

## **III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT**

### **MÒDUL FORMATIU 1**

**Denominació:** Operacions administratives comercials

**Codi:** MF0976\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0976\_2 Realitzar les gestions administratives del procés comercial.

**Durada:** 160 hores

### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Atenció al client en el procés comercial

**Codi:** UF0349

**Durada:** 40 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP6.

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: aplicar les tècniques de comunicació comercial en les operacions de compravenda, a través dels diferents canals de comercialització, tenint en compte criteris de qualitat de servei d'atenció al client.

- CE1.1 Descriure les funcions bàsiques en un departament comercial i/o facturació.
- CE1.2 Identificar els procediments de comunicació comercial en les operacions de compravenda en organitzacions tipus.
- CE1.3 Distingir els canals de comunicació comercials –pàgines web, convencionals, altres– i explicar-ne les característiques, els avantatges i inconvenients d'utilització.
- CE1.4 Identificar els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació comercial amb el client.
- CE1.5 Identificar les fases d'un procés de venda i d'atenció al client.
- CE1.6 Distingir els tipus de motivacions habituals del client davant la compra de diferents tipus de productes i/o serveis.
- CE1.7 Diferenciar correctament les condicions de venda que corresponen a un client segons la seva classificació comercial o segment de mercat.
- CE1.8 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, de comunicació comercial, cal:
  - Adaptar les tècniques de venda al mitjà de comunicació proposat –telèfon, Internet, telefonia mòbil, correu postal o electrònic.
  - Demostrar interès i preocupació per atendre satisfactòriament les necessitats del client.
  - Expressar en el tracte amb el client suposat: cortesia, respecte i discreció.
  - Determinar el suport de comunicació –bases de dades internes, pàgines web, altres– més apropiat per obtenir la informació requerida.
  - Transmetre la informació amb claredat, de manera ordenada i precisa, de forma presencial, telefònica o telemàtica.
- CE1.9 En la simulació d'una entrevista amb un client, a través d'un determinat canal de comercialització i a partir d'una informació convenientment caracteritzada, cal:
  - Identificar la tipologia del client i les seves necessitats de compra, fent les preguntes oportunes.
  - Realitzar un guió –entrevista de venda telefònica i aplicar-lo a la simulació.
  - Descriure amb claredat, de manera ordenada i precisa, les característiques del producte, i destacar-ne els avantatges i l'adequació a les necessitats del client.
  - Conèixer i rebatre les objeccions del client, per minimitzar les hostilitats del client.
  - Aplicar en la venda telefònica diferents tancaments segons el tipus de client.

C2: efectuar els processos de recollida, canalització i/o resolució de reclamacions, i seguiment de clients en els serveis postvenda.

- CE2.1 Distingir les fases d'un procés postvenda descrivint-ne les característiques bàsiques.
- CE2.2 Identificar els productes i/o serveis que requereixen necessàriament d'un seguiment i servei postvenda.
- CE2.3 Valorar la importància del servei postvenda en la gestió comercial de diferents tipus de productes i/o serveis a través de supòsits pràctics o casos reals, i descriure les conseqüències de la inexistència o mala utilització d'aquest servei.
- CE2.4 Descriure els mètodes utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda.
- CE2.5 Descriure i explicar les tècniques i els instruments bàsics de fidelització de clients.
- CE2.6 A partir d'un supòsit de fidelització de clients, amb unes característiques establertes, cal:
  - Elaborar els documents adequats a cada acció de fidelització de forma clara i concisa, en funció de la seva finalitat i del canal que s'empri –correu electrònic, correu postal, telèfon, missatges mòbils.
- CE2.7 Descriure el procés que ha de seguir una reclamació.



CE2.8 Identificar la documentació utilitzada per recollir una reclamació i descriure la informació que ha de contenir.

CE2.9 En una situació real d'atenció i gestió d'una reclamació, convenientment caracteritzada, cal:

- Recollir i escoltar atentament la queixa o reclamació del client suposat.
- Definir amb precisió la naturalesa i el context de la queixa o reclamació.
- Delimitar amb rigor la capacitat personal per resoldre-la.
- Formalitzar per escrit la reclamació i indicar-hi la informació necessària que ha de contenir.

## **Continguts**

### **1. Atenció al client en les operacions de compravenda**

- El departament comercial:
  - o Funcions bàsiques.
  - o Identificació de necessitats i gustos del client: classificació del client.
- Procediment de comunicació comercial:
  - o Elements de comunicació institucional.
  - o Fases del procediment.
  - o Suports de la comunicació.
  - o Tractament cap al client: lèxic correcte, formulació adequada de preguntes/respostes i altres tècniques.
- Identificació del perfil psicològic dels diferents clients:
  - o Aplicació de condicions de venda.
  - o Transmissió d'informació comercial rellevant segons el tipus de client.
  - o Motivació.
- Relació amb el client a través de diferents canals:
  - o Característiques.
  - o Avantatges i inconvenients.
  - o Internet com a canal de comunicació.
- Criteris de qualitat en l'atenció al client: satisfacció del client.
- Aplicació de la confidencialitat en l'atenció al client.

### **2. Comunicació d'informació comercial en els processos de compravenda**

- El procés de compravenda com a comunicació:
  - o Aspectes bàsics: identificació de la comunicació en la venda.
  - o Tècniques i mitjans de comunicació de la compra i la venda.
  - o Argumentació comercial.
  - o Tractament d'objeccions.
  - o Comunicació de la informació sobre els productes.
- La venda telefònica:
  - o La venda per catàleg.
  - o Televenda.
  - o Internet i altres formes.

### **3. Adaptació de la comunicació comercial al telemàrqueting**

- Aspectes bàsics del telemàrqueting:
  - o Conceptes: màrqueting, telemàrqueting, teleoperador/a, sectors empresarials del mercat i altres.
- L'operativa general del teleoperador/a:
  - o Connectar amb el client.
  - o Motivació del teleoperador/a cap a la comunicació.
  - o Afermar actituds positives del teleoperador/a.
- Tècniques de venda:
  - o Principals tècniques de venda comercial.
  - o Els guions: planificar-ne l'existència.

- L'entrevista: necessitats dels clients i l'ús correcte dels productes.
- Elements per a l'èxit de les diferents tècniques de venda.
- Tancament de la venda:
  - Objecions dels clients: principals causes i actituds.
  - Minimitzar les hostilitats dels clients.
  - Tipologia de tancaments de venda.

#### **4. Tramitació en els serveis de postvenda**

- Seguiment comercial: concepte.
- Fidelització de la clientela:
  - Instruments de fidelització: bonificacions, targetes de punts o de club, cupons de descompte i altres.
  - Finalitat.
- Identificació de queixes i reclamacions:
  - Concepte.
  - Característiques.
  - Tipologia: presencials i no presencials.
- Procediment de reclamacions i queixes:
  - Recepció.
  - Formulació documental.
  - Resolució de dubtes.
- Valoració dels paràmetres de qualitat del servei i la importància o les conseqüències de la seva no-existència.
- Aplicació de la confidencialitat a l'atenció prestada en els serveis de postvenda.

### **UNITAT FORMATIVA 2**

**Denominació:** Gestió administrativa del procés comercial

**Codi:** UF0350

**Durada:** 80 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3, RP4 i RP5.

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: confeccionar els documents bàsics de les operacions de compravenda, utilitzant els mitjans informàtics o telemàtics, fent els càlculs necessaris i aplicant-hi la legislació mercantil i fiscal vigent.

CE1.1 Distingir els documents bàsics de les operacions de compravenda i precisar les funcions i els requisits formals que han de tenir.

CE1.2 Detectar, gestionar i comunicar a les persones o departaments corresponents les incidències que es produeixin durant el procés administratiu de compravenda: documentació incompleta o no rebuda, errors formals i altres, amb la finalitat de complir una gestió integral de qualitat.

CE1.3 Precisar les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables en les operacions de compra i venda.

CE1.4 Precisar els conceptes d'interès comercial, descompte comercial, marge comercial, preu de cost del producte, preu de compra, preu de venda, percentatge d'IVA, corretatges, comissions.

CE1.5 A partir d'un supòsit convenientment caracteritzat, cal:

- Identificar els diferents mètodes per calcular el preu final de venda.
- Calcular el preu final de venda d'acord amb els marges proporcionats.
- Valorar la incidència en el preu final de diferents promocions.

CE1.6 En un supòsit pràctic de compra o venda convenientment caracteritzat, en el qual s'han de fer servir les aplicacions informàtiques específiques o genèriques adequades, cal:

- Elaborar els albarans incorporant-hi cadascun dels paràmetres necessaris –quantitats, conceptes, imports, altres.
  - Calcular correctament l'import total del preu unitari de compra o venda.
  - Calcular correctament l'import total de la compra o venda de diferents productes.
  - Elaborar les factures, tenint en compte els descomptes, el tipus d'IVA i el sistema de pagament o cobrament establert.
- CE1.7 En un supòsit pràctic de recepció de documentació administrativa, cal:
- Identificar els diferents documents administratius rebuts.
  - Comprovar l'existència o no d'incidències en la documentació.
  - Valorar les incidències detectades i actuar en conseqüència.

C2: aplicar mètodes de control d'existències, tenint en compte els principals sistemes de gestió de magatzem i les tipologies de productes i/o serveis, en diferents activitats empresarials.

CE2.1 Distingir els diferents tipus d'existències habituals en empreses de producció, comercials i/o de serveis.

CE2.2 Diferenciar els tipus d'embalatges i envasos que s'utilitzen en funció de les matèries primeres i els productes.

CE2.3 Descriure els procediments administratius relatius a la recepció, emmagatzematge, distribució interna i expedició d'existències.

CE2.4 Explicar les característiques dels diferents mètodes de control d'existències.

CE2.5 A partir de supòsits convenientment caracteritzats, cal:

- Aplicar el mètode de control d'existències indicat.
- Calcular l'import del saldo d'existències tenint en compte el cost del producte, l'IVA, els marges comercials i altres despeses.
- Interpretar els inventaris periòdics fent-los correspondre amb el nivell d'existències donat.

## Continguts

### 1. Tramitació administrativa del procediment d'operacions de compravenda convencional

- Selecció de proveïdors: criteris de selecció.
- Gestió administrativa del seguiment de clients:
  - Procediments i fases postvenda.
  - Instruments, productes o serveis que el requereixen.
  - Tràmits.
  - Valoració.
- Identificació de documents bàsics:
  - Pressupost.
  - Proposta de comanda.
  - Comanda.
  - Albarà.
  - Notes de lliurament.
  - Factures.
  - Carta de port i altres.
- Confecció i emplenament de documentació administrativa en operacions de compravenda.
- Identificació i càlcul comercial en les operacions de compra i venda:
  - IVA.
  - Preu de cost i de venda.
  - Ports.
  - Embalatges i envasos.
  - Corretatges.
  - Descompte comercial i altres.
- Confrontació de les dades dels documents formalitzats amb les precedents, les dades proporcionades per clients i proveïdors.

- Tramitació i gestió de les incidències detectades en el procediment administratiu de compravenda:
  - Reclamació i/o provisió de la documentació no rebuda o tramesa a proveïdors o clients.
  - Transmissió d'incidències a departaments corresponents.
  - Resolució d'incidències en funció de les competències.
- Aplicació de la normativa vigent en matèria d'actualització, seguretat i confidencialitat.

## **2. Aplicació de la normativa mercantil i fiscal vigent en les operacions de compravenda**

- Legislació mercantil bàsica:
  - Conceptes bàsics.
  - El Codi de comerç: aspectes bàsics.
- Legislació fiscal bàsica.
- Legislació sobre IVA:
  - Concepte.
  - Règims d'IVA: general, recàrrec d'equivalència, operacions bàsiques intracomunitàries.
  - Tipus impositius.
  - Emplenament dels models de liquidació d'IVA.
- Conceptes bàsics de legislació mercantil i fiscal de la Unió Europea: directives comunitàries i operacions intracomunitàries.

## **3. Gestió d'estocs i inventaris**

- Conceptes bàsics: existències, matèries primeres, embalatge, envasament i etiquetatge.
- Emmagatzematge: sistemes d'emmagatzematge, ubicació d'existències, anàlisi de la rotació.
- Procediment administratiu de la gestió de magatzem:
  - Recepció i lliurament de documentació i mercaderia: anomalies, deterioracions, devolucions.
  - Registre d'entrades i sortides.
  - Elaboració i interpretació d'inventaris.
  - Control i organització de l'emmagatzematge de productes: confrontació de productes inventariats i registrats, desviacions, pèrdues i obsolescència dels productes emmagatzemats.
  - Distribució de mercaderia i documentació corresponent.
- Sistemes de gestió d'existències convencionals: característiques i aplicació pràctica.
- Control de qualitat en la gestió de magatzem.
- Els diferents sistemes de control de qualitat: aspectes bàsics.
  - Manuals de procediment de l'organització.
  - Normativa vigent en matèria de control i seguretat de la mercaderia i la seva documentació.

## **UNITAT FORMATIVA 3**

**Denominació:** Aplicacions informàtiques de la gestió comercial

**Codi:** UF0351

**Durada:** 40 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i amb les RP1, RP3, RP5 i RP6 en la part informàtica que correspongui.

## Capacitats i criteris d'avaluació

C1: utilitzar aplicacions informàtiques de gestió comercial, magatzem i/o facturació, enregistrar la informació i obtenir la documentació requerida en les operacions de compra i venda.

CE1.1 Identificar les funcions i els procediments fonamentals de les aplicacions, consultant, si s'escau, els sistemes d'ajuda.

CE1.2 Valorar i justificar la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació, i descriure les possibles conseqüències de la falta d'aplicació.

CE1.3 En un supòsit pràctic en el qual es proposen operacions de compravenda convenientment caracteritzades, i utilitzant aplicacions informàtiques de gestió comercial, cal:

- Definir els arxius de paràmetres –tipus d'IVA, descomptes, bonificacions, altres.
- Registrar les altes, baixes i modificacions en els arxius de clients, proveïdors i productes proposats.
- Registrar les compres realitzades, actualitzant l'arxiu de proveïdors i digitalització de la documentació, si s'escau.
- Registrar la facturació de les vendes, actualitzant l'arxiu de clients, si s'escau.
- Obtenir correctament en els formats definits els documents mercantils.

CE1.4 Identificar adequadament les informacions significatives dels informes de vendes i relacionar-ne el contingut.

CE1.5 A partir d'un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, i mitjançant la utilització d'un programa informàtic de gestió comercial o CRM, cal:

- Identificar la informació proporcionada segons correspongui a clients, productes, distribuïdors, agents de venda, promocions o altres partícips o elements de la venda.
- Utilitzar les funcions, els procediments i les utilitats elementals amb precisió, emmagatzemant o actualitzant les dades proporcionades de clients o venedors.
- Obtenir formularis senzills, atesos uns paràmetres relacionats amb informació de clients.
- Obtenir els informes de venda en els formats, terminis i paràmetres requerits.
- Realitzar còpies de seguretat de la informació introduïda en l'aplicació informàtica.

CE1.6 En un supòsit pràctic en el qual es proposen operacions de gestió d'existències i magatzem convenientment caracteritzades, i utilitzant les aplicacions informàtiques de gestió comercial i/o magatzem, cal:

- Definir els arxius de paràmetre –criteris de valoració, estoc òptim, estoc mínim, altres.
- Registrar els moviments d'existències.
- Obtenir amb precisió l'inventari d'existències.
- Aplicar les opcions de seguretat i confidencialitat de les dades enregistrades en l'aplicació informàtica.

## Continguts

### 1. Utilització d'aplicacions de gestió en la relació amb els clients i proveïdors (CRM)

- Actualització de fitxers d'informació de:
  - Clients.
  - Proveïdors.
  - Productes i serveis.
  - Agents de venda i distribució.
  - Empreses de la competència.
  - Paràmetres comercials: descomptes, tipus impositius i altres.
- Tramitació administrativa de la informació de clients i proveïdors:
  - Recepció de la informació i documentació.
  - Organització.
  - Digitalització de la documentació per enregistrar-la.
  - Registre.
  - Transmissió.
  - Cerques.

## 2. Utilització d'aplicacions de gestió de magatzem

- Generar els arxius d'informació de:
  - o Existències.
  - o Matèries primeres.
  - o Envasos.
  - o Embalatges i altres.
- Sistemes de gestió informàtica de magatzems.

## 3. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de la facturació

- Generació de:
  - o Pressupostos.
  - o Comandes.
  - o Albarans.
  - o Factures i altres.
- Realització d'enllaços amb altres aplicacions informàtiques de:
  - o Comptabilitat.
  - o Gestió de dades o altres.

## 4. Utilització d'eines d'aplicacions de gestió de la postvenda per:

- Gestionar la informació obtinguda en la postvenda:
  - o Organització.
  - o Registre.
  - o Arxivament.
- Realitzar accions de fidelització.
- Gestionar queixes i reclamacions:
  - o Registre.
  - o Arxivament.
- Obtenir mitjançant aplicacions de gestió:
  - o Informes relacionats.
  - o Formularis.
  - o Estadística.
  - o Quadres de dades.
- Aplicar sistemes de salvaguarda i protecció de la informació:
  - o Conseqüències de no aplicar-los.
  - o Còpies de seguretat.

## Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitat formativa	Nombre d'hores totals del mòdul	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa 1 – UF0349	40	30
Unitat formativa 2 – UF0350	80	40
Unitat formativa 3 – UF0351	40	40

Seqüència:

La primera unitat formativa del mòdul es pot programar de manera independent. Per accedir a la unitat formativa 3 s'ha d'haver superat la unitat formativa 2.

## **Criteris d'accés per als alumnes**

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

## **MÒDUL FORMATIU 2**

**Denominació:** Gestió operativa de tresoreria

**Codi:** MF0979\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0979\_2 Realitzar les gestions administratives de tresoreria.

**Durada:** 90 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: identificar la normativa mercantil i fiscal que regula els instruments financers i documents de cobrament i pagament, així com les entitats vinculades a la seva emissió.

CE1.1 Distingir les organitzacions, entitats i empreses vinculades a l'emissió dels documents de cobrament i pagament.

CE1.2 Descriure les característiques i la finalitat dels productes i serveis financers bàsics a les empreses.

CE1.3 Descriure la finalitat i el contingut dels diferents documents de cobrament i pagament mercantils –lletra de canvi, xec, pagaré, rebut i transferència i dels seus equivalents telemàtics.

CE1.4 Identificar els aspectes bàsics de la normativa mercantil que permet l'emplenament dels documents de cobrament i pagament.

CE1.5 Identificar els aspectes referents a la data d'emissió i venciment dels documents mercantils i fiscals relacionats amb les operacions de cobrament i pagament.

CE1.6 Identificar els documents d'autoliquidació dels tributs que escaiguin i descriure'n el contingut.

CE1.7 En un supòsit pràctic en el qual s'aporten documents de pagament mercantils i fiscals, degudament caracteritzats, cal:

- Identificar el document.
- Precisar la normativa que el regula.
- Explicar l'operació fiscal o mercantil que el genera.
- Explicar el contingut de cadascun dels apartats que l'integren.

C2: confeccionar els documents de cobrament i pagament aplicant-hi la normativa mercantil i fiscal, utilitzant mitjans convencionals i telemàtics, i registrar-los en els llibres corresponents.

CE2.1 Identificar els diferents mitjans de pagament bàsics –xec, pagaré, lletra de canvi, rebut domiciliat, transferència i els seus equivalents telemàtics–, així com les seves característiques principals.

CE2.2 Descriure les característiques dels llibres registre dels mitjans de pagament.

CE2.3 Identificar les funcions de les aplicacions informàtiques de gestió financera en línia.

CE2.4 En un supòsit pràctic en el qual s'aporta informació, degudament caracteritzada sobre una sèrie de transaccions econòmiques que originen pagaments a empreses i a administracions públiques, cal:

- Establir en cada cas les possibilitats de presentació convencional i/o telemàtica del pagament.

- Identificar el document fiscal o mercantil, convencional i/o telemàtic, que s'ha d'emplenar.
- Emplenar cada document de manera convencional o telemàtica d'acord amb la normativa legal que el regula.
- Realitzar les anotacions corresponents als moviments en format convencional i informàtic.

C3: aplicar els mètodes i les funcions del control de la tresoreria, detectar les desviacions produïdes i identificar les conseqüències de no aplicar-los.

CE3.1 Precisar els mètodes bàsics de control de la tresoreria.

CE3.2 Descriure la finalitat i el procediment de l'arqueig de caixa.

CE3.3 En una situació real, amb documentació degudament caracteritzada, cal:

- Recomptar l'efectiu existent.
- Classificar els diferents documents de crèdit i dèbit trobats en l'arqueig en funció de la seva naturalesa i finalitat.
- Anotar en el llibre de caixa els documents trobats en l'arqueig segons les directrius rebudes.
- Confrontar el resultat de l'arqueig amb els registres en el llibre de caixa i documentar les diferències trobades, i proposar solucions possibles.
- Comunicar les anomalies detectades al responsable establert en el manual de procediment.

CE3.4 Descriure la finalitat i el procediment de la conciliació bancària.

CE3.5 En una situació real, amb documentació degudament caracteritzada, cal:

- Confrontar les anotacions dels extractes bancaris amb els registres del llibre de bancs i amb la documentació suport.
- Realitzar les comprovacions aritmètiques corresponents a través dels càlculs precisos.
- Documentar les diferències i anomalies trobades entre el contingut dels extractes bancaris, els registres del llibre de bancs i la documentació suport.
- Explicar la importància de la segregació de funcions en el procediment de conciliació bancària.
- Identificar els problemes i les implicacions existents de la falta d'aplicació de la conciliació bancària.

CE3.6 Explicar la importància de la integritat, responsabilitat i confidencialitat en la gestió i control de la tresoreria, així com les conseqüències negatives d'actuacions contràries a aquests principis a partir de casos pràctics o reals.

C4: realitzar els càlculs corresponents a la gestió de tresoreria utilitzant mitjans convencionals i informàtics.

CE4.1 Precisar el concepte d'interès simple i compost i el seu ús en les operacions de gestió de tresoreria.

CE4.2 En un supòsit pràctic, en què es proporciona informació degudament caracteritzada de determinades operacions tipus, cal:

- Determinar per a cada operació la llei de capitalització simple o composta que s'ha d'utilitzar en el càlcul dels interessos en funció de la seva naturalesa i durada.
- Calcular els interessos produïts en cadascuna de les operacions d'acord amb la llei financera corresponent.

CE4.3 Precisar el concepte de descompte d'efectes i el seu ús en la gestió de tresoreria.

CE4.4 En una situació real, en què es proporcioni documentació i informació degudament caracteritzades sobre el descompte d'una remesa d'efectes, cal:

- Calcular el descompte corresponent a l'operació.
- Calcular les comissions bancàries d'acord amb la informació subministrada.
- Confeccionar la documentació bancària corresponent a la remesa d'efectes.

CE4.5 Precisar els conceptes de compte corrent i compte de crèdit i el seu ús en la gestió de tresoreria.

CE4.6 En una situació real, en què es proporcioni documentació i informació degudament caracteritzades sobre els moviments d'un compte corrent i un altre de crèdit, cal:



- Emplenar els moviments del compte corrent en els documents establerts.
- Liquidar el compte corrent pels procediments establerts en l'enunciat.
- Emplenar els moviments del compte de crèdit en els documents establerts.
- Liquidar els interessos del compte de crèdit.

C5: identificar els mitjans i terminis de presentació de la documentació de cobrament o pagament davant diferents destinataris públics o privats, d'acord amb la normativa vigent.

CE5.1 Identificar els organismes públics i privats davant els quals s'han d'interposar els documents de cobrament o pagament.

CE5.2 Descriure el procés de registre davant organismes públics.

CE5.3 Descriure el procés de descàrrega des de les pàgines web d'organismes públics d'impressos de pagament a les administracions públiques.

CE5.4 Identificar els mecanismes de cobrament i pagament en entitats financeres.

CE5.5 En supòsits convenientment caracteritzats, en els quals es proporcionen les dades necessàries per a la liquidació d'impostos o altres obligacions de pagament davant organismes públics, o entitats financeres, cal:

- Descriure els organismes públics o privats, i el procés de presentació dels documents de cobrament o pagament al destinatari/ària dins del termini legal o convingut.

## Continguts

### 1. Normativa mercantil i fiscal que regula els instruments financers

- Intermediaris financers i agents econòmics.
  - Definició i paper.
  - Classificació segons les directrius de la CEE.
  - Banc d'Espanya.
  - Banca privada.
  - Caixes d'estalvi.
  - Companyies d'assegurances.
  - Fons de pensions.
  - La Seguretat Social.
  - Societats i fons d'inversió.
  - Bancs hipotecaris.
- Característiques i finalitat dels instruments financers al servei de l'empresa.
  - Crèdits en compte corrent.
  - Préstecs.
  - Descompte bancari.
  - Descompte comercial.
  - Lísing.
  - Rènting.
  - Factoring.
- La Llei canviària i del xec.
  - Requisits formals.
  - Xecs nominatius «a l'ordre».
  - Xecs nominatius «no a l'ordre».
  - Xecs al portador.
  - Data d'emissió i venciment.
  - Confirmat, barrat i transmès.
  - Coneixement del seu poder executiu i la seva fiscalitat.
- La lletra de canvi.
  - Requisits formals; defectes de forma.
  - Lliurament.
  - Data d'emissió i venciment.
  - Clàusules.
  - Acceptació, aval, transmissió (endós i cessió).
  - Fiscalitat de la lletra de canvi.

- El pagaré.
  - Definició del pagaré.
  - Reconèixer-ne les característiques.
  - Data d'emissió i venciment.
  - Diferències i analogies amb la lletra de canvi.
  - Fiscalitat del pagaré.
- Altres mitjans de cobrament i pagament. Característiques i finalitat.
  - El rebut domiciliat.
  - La transferència bancària.
  - Remeses electròniques.
- Identificació de tributs i impostos.
  - Identificació de declaracions d'IVA.
  - Identificació de declaracions d'IRPF.

## **2. Confecció i ús de documents de cobrament i pagament en la gestió de tresoreria**

- Documents de cobrament i pagament en forma convencional o telemàtica.
  - Rebuts domiciliats en línia.
  - Preparació de transferències en línia per signar-les posteriorment.
  - Confecció de xecs.
  - Confecció de pagarés.
  - Confecció de remeses d'efectes.
- Identificació d'operacions financeres bàsiques en la gestió de cobraments i pagaments.
  - Operacions de factoring.
  - Confirmació de pagaments de clients.
  - Gestió d'efectes.
- Emplenament de llibres registre de:
  - Xecs.
  - Endossos.
  - Transferències.
- Targetes de crèdit i de debit.
  - Identificació de moviments en targetes.
  - Punteig de moviments en targetes.
  - Conciliació de moviments amb la liquidació bancària.
- Gestió de tresoreria a través de banca en línia.
  - Consulta d'extractes.
- Obtenció i emplenament de documents oficials a través d'Internet.

## **3. Mètodes bàsics de control de tresoreria**

- El pressupost de tresoreria.
  - Finalitat del pressupost.
  - Característiques d'un pressupost.
  - Elaboració d'un pressupost senzill.
  - Aprovació del pressupost.
- El llibre de caixa.
  - L'arqueig de caixa.
  - Finalitat.
  - Procediment.
  - Punteig de moviments en el llibre de caixa.
  - Quadrament amb la comptabilitat.
  - Identificació de les diferències.
- El llibre de bancs.
  - Finalitat.
  - Procediment.
  - Punteig de moviments bancaris.
  - Quadrament de comptes amb la comptabilitat.
  - Conciliació en els llibres de bancs.

#### 4. Operacions de càlcul financer i comercial

- Utilització de l'interès simple en operacions bàsiques de tresoreria.
  - o Llei de capitalització simple.
  - o Càlcul d'interès simple.
- Aplicació de l'interès compost en operacions bàsiques de tresoreria.
  - o Llei de capitalització composta.
  - o Càlcul d'interès compost.
- Descompte simple.
  - o Càlcul del descompte comercial.
  - o Càlcul del descompte racional.
- Comptes corrents.
  - o Concepte.
  - o Moviments.
  - o Procediment de liquidació.
  - o Càlcul d'interessos.
- Comptes de crèdit.
  - o Concepte.
  - o Moviments.
  - o Procediment de liquidació.
  - o Càlcul d'interessos.
- Càlcul de comissions bancàries.

#### 5. Mitjans i terminis de presentació de la documentació

- Formes de presentar la documentació sobre cobraments i pagaments.
  - o Telemàtica.
  - o Presencial.
- Organismes als quals cal presentar documentació.
  - o Agència Tributària.
  - o Seguretat Social.
- Presentació de la documentació a través d'Internet.
  - o Certificat d'usuari.
  - o Terminis per presentar el pagament.
  - o Registre a través d'Internet.
  - o Cerca d'informació sobre terminis de presentació en les pàgines web d'hisenda i de la Seguretat Social.
- Descàrrega de programes d'ajuda per emplenar documents de pagament.
- Utilització de mecanismes de pagament en entitats financeres a través d'Internet.
- Utilització de banca en línia.

#### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

<b>Mòdul formatiu</b>	<b>Nombre d'hores totals del mòdul</b>	<b>Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància</b>
Mòdul formatiu – MF0979_2	90	70

#### Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### **MÒDUL FORMATIU 3**

**Denominació:** Gestió auxiliar de personal

**Codi:** MF0980\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0980\_2 Efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans.

**Durada:** 90 hores

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

**C1:** organitzar la informació referent als processos de captació, selecció, comunicació interna, formació, desenvolupament i compensació i beneficis, utilitzant les eines informàtiques proporcionades.

CE1.1 Identificar les tècniques habituals de captació i selecció de personal utilitzant canals convencionals o telemàtics i mantenint la deguda confidencialitat.

CE1.2 Reconèixer les entitats de formació més properes o importants i establir-hi contacte preferentment a través dels seus llocs web.

CE1.3 Classificar les principals fonts de subvenció de la formació en funció de la quantia i requisits.

CE1.4 Explicar les normes de protecció de dades vigents referent a manteniment de documentació i de bases de dades.

CE1.5 Explicar les normes bàsiques de prevenció de riscos laborals i de protecció del medi ambient, aplicant-les al seu lloc de treball.

CE1.6 En una o diverses simulacions pràctiques, degudament caracteritzades, cal:

- Actualitzar bases de dades de gestió de personal, mantenint la deguda confidencialitat i realitzant una salvaguarda eficaç i íntegra dels fitxers.
- Consultar les bases de dades aplicant-hi els filtres que s'indiquin.
- Elaborar llistes i informes concrets aplicant-hi normes de protecció mediambiental i de la salut.
- Organitzar llistes d'activitats de formació i reciclatge basades en programes subvencionats.
- Esmentar mesures correctores de riscos en el seu lloc de treball.

**C2:** preparar la documentació, els materials i altres elements necessaris en la selecció, formació i desenvolupament dels recursos humans, segons criteris i normes de qualitat.

CE2.1 Diferenciar els aspectes bàsics d'un sistema de gestió basat en normes de qualitat.

CE2.2 Explicar el procediment de formació del personal segons les normes de qualitat.

CE2.3 En un supòsit pràctic en el qual es proposa informació, convenientment caracteritzada, cal:

- Preparar per a una activitat de formació els manuals, les llistes, els horaris, els fulls de control i altres materials, aplicant-hi criteris de qualitat.
- Identificar els recursos necessaris, així com els temps i terminis, per realitzar un procés de selecció.
- Diferenciar els diferents tipus d'entrevista i elaborar les comunicacions que en deriven.

**C3:** elaborar la documentació derivada del procés de contractació, finalització i altres variacions de la situació laboral utilitzant els mitjans informàtics més habituals.

CE3.1 Distingir els procediments habituals d'alta i afiliació a la Seguretat Social, utilitzant el sistema informàtic facilitat per la Seguretat Social.

CE3.2 Reconèixer totes les fases del procés de contractació.

CE3.3 Diferenciar els tipus de contracte més habituals, obtenir-los i emplenar-los a través d'aplicacions informàtiques.

CE3.4 Comunicar a l'Administració competent la modalitat de contractació seleccionada.

CE3.5 Explicar les causes i els procediments de modificació, suspensió i extinció del contracte, basant-se en la normativa.

CE3.6 Identificar els elements bàsics que componen una quitança.

CE3.7 En una o diverses simulacions pràctiques, degudament caracteritzades, cal:

- Obtenir o descarregar de la pàgina oficial de l'Administració pública els models de contracte especificats i els d'alta i afiliació.
- Emplenar els impresos i models utilitzant eines informàtiques.
- Modificar algunes clàusules o dades d'un contracte previ existent.
- Calcular l'import final d'una quitança donades unes dades concretes.
- Esmentar els terminis i documents necessaris per a la realització dels supòsits.
- Valorar la importància d'elaborar els models i la documentació amb minuciositat, bona presentació i detalls, així com les conseqüències de no tenir-ho en compte.

C4: obtenir la documentació necessària per al pagament de les retribucions al personal, de la cotització a la Seguretat Social i de les retencions a compte de l'IRPF, demostrant rigor i tenint en compte la normativa corresponent.

CE4.1 Identificar el procés bàsic de retribució i cotització.

CE4.2 Diferenciar els tipus de retribució més comuns i l'estructura bàsica del salari.

CE4.3 Distingir les situacions més comunes que poden fer modificar les bases de cotització i els imports –dietes, excessos de l'SMI, retencions de l'IRPF, altres.

CE4.4 Precisar els models i terminis estipulats pel conveni col·lectiu, el calendari del contribuent i les normes de cotització de la Seguretat Social referents a condicions laborals, terminis de pagament i fórmules d'ajornament.

CE4.5 En una o diverses simulacions pràctiques, degudament caracteritzades, cal:

- Obtenir i actualitzar les taules, els barems i les referències necessàries referents a condicions laborals –conveni col·lectiu–, a les cotitzacions a la Seguretat Social –bases i tipus– i a les retencions de l'IRPF –taules i fórmules de càlcul.
- Identificar quines dades dels treballadors/ores tenen incidència en el càlcul de la seva retribució i/o cotització.
- Elaborar llistes d'ordres de pagament per trametre a les entitats financeres o, si s'escau, els fitxers de remissió via electrònica.
- Crear els fitxers del sistema electrònic que s'han de trametre a la Seguretat Social.
- Imprimir els justificants de retribució que s'han de fer arribar als empleats/ades.
- Elaborar la seqüència dels impresos fiscals de l'IRPF.
- Valorar les conseqüències de no complir els terminis de pagament i de lliurament de la documentació.
- Aplicar les normes de protecció mediambiental i de la salut en l'obtenció de documents i elaboració d'impresos.

C5: elaborar la documentació de control de les incidències relatives al desenvolupament de l'activitat laboral dels empleats/ades, observant la legislació vigent i les normes de comunicació interna establertes.

CE5.1 Identificar els aspectes bàsics de les relacions laborals quant a les comunicacions internes.

CE5.2 Diferenciar els aspectes més rellevants de les condicions laborals que contenen la Constitució, l'Estatut dels treballadors, el conveni col·lectiu i el contracte.

CE5.3 Explicar les normes bàsiques de protecció del medi ambient relacionades amb la documentació del control d'incidències, aplicant-hi, al seu nivell, les tècniques 3R –reduir, reutilitzar, reciclar.

CE5.4 En una o diverses simulacions pràctiques, degudament caracteritzades, cal:

- Emplenar formularis de recollida de dades sobre control de presència, incapacitat temporal, permisos, vacances i similars.

- Realitzar càlculs i estadístiques bàsiques derivats de les dades anteriors, utilitzant un full de càlcul i formats gràfics.
- Elaborar informes bàsics que resumeixin dades del control de presència i gràfics, utilitzant aplicacions de processament de textos i de presentacions.
- Valorar les conseqüències de no seguir un control de presència en honor de l'eficiència de l'empresa.

C6: utilitzar aplicacions de gestió de recursos humans, relacionades amb el control presencial, la tramitació dels contractes, del salari i de les cotitzacions, així com amb el seguiment de la formació dels empleats/ades.

CE6.1 Identificar l'estructura del programa informàtic, almenys en les àrees de: taules mestres, processos mensuals i processos de durada superior al mes.

CE6.2 Aplicar, al seu nivell, les normes de protecció de dades vigents en l'ús de l'aplicació informàtica.

CE6.3 En una o diverses simulacions pràctiques, degudament caracteritzades, cal:

- Introduir en les aplicacions informàtiques les taules, els barems i les referències actualitzades.
- Definir en l'aplicació de gestió de salaris les dades del contracte i/o del conveni col·lectiu.
- Introduir les incidències més habituals amb la periodicitat establerta.
- Obtenir la nòmina i els documents de cotització, així com les llistes de control.
- Crear els fitxers de remissió electrònica tant a les entitats financeres com a l'Administració pública.
- Actualitzar les taules dels empleats/ades amb els resultats de les activitats de formació.
- Realitzar les còpies de seguretat que garanteixin la salvaguarda adequada de les dades en la seva integritat.
- Valorar les conseqüències d'una falta d'organització prèvia a la introducció i actualització de les dades.

## Continguts

### 1. Normativa laboral i d'organització de les relacions laborals en l'empresa

- Normes laborals constitucionals.
- L'Estatut dels treballadors:
  - Dels drets i deures.
  - De la representació col·lectiva.
- Llei general de la Seguretat Social:
  - Camp d'aplicació.
  - Drets i deures dels subjectes obligats.
- Convenis col·lectius:
  - Àmbit: territorial, funcional, personal i temporal.
  - Negociació del conveni.
  - Contingut.
  - Vigència.

### 2. El contracte de treball

- Requisits.
- Parts del contracte: treballador/a. Empresari/ària.
- Forma del contracte.
- Validesa.
- Durada.
- Modalitats de contractes:
  - Contracte de treball comú o ordinari.
  - Contracte de durada determinada.
  - Contractes formatius.

- Contractes a temps parcial i de caràcter fix discontinu.
- Altres modalitats del contracte de treball.
- Obtenció dels models de contractes en les pàgines oficials de l'Administració.
- Emplenament de models de contractes amb mitjans informàtics.
- Comunicació de les modalitats de contractació laboral.
- La jornada de treball:
  - Jornada màxima.
  - Jornades especials.
  - Horari de treball.
  - Hores extraordinàries.
  - Descans setmanal i festes laborals.
  - Vacances anuals. Altres interrupcions.
- Parts del contracte:
  - Causes.
  - Classes.
  - Mobilitat geogràfica.
  - Ascensos.
- Suspensió contractual del contracte:
  - Causes.
  - Excedència: forçosa, voluntària, per cura de família.
- Extinció del contracte:
  - Per força major.
  - Per voluntat del treballador/a.
  - Per voluntat de l'empresari/ària.
  - Altres causes.
- L'acomiadament objectiu:
  - Causes.
  - Requisits formals i de procediment.
- L'acomiadament col·lectiu:
  - Procediment.
- L'acomiadament disciplinari:
  - Causes.
  - Tràmits.
- La quitança:
  - Contingut i forma.
  - Càlcul de l'import final.

### **3. Retribució salarial i actuació davant la Seguretat Social**

- Estructura salarial:
  - Salari base.
  - Complements salarials.
  - Pagues extraordinàries.
  - Altres.
- Estructura del rebut de salari:
  - Meritacions.
  - Deduccions.
  - Retenció de l'IRPF.
- El salari mínim interprofessional.
- Pagament del salari: temps, lloc i forma.
- Garanties salarials.
- Règims de la Seguretat Social.
- Inscripció de l'empresa a la Seguretat Social.
  - Formalització
  - Compte de cotització.
- Afiliació. Altes. Baixes:
  - Formalització.

- Lloc.
- Termini.
- Efectes.
- Obligació de cotitzar a la Seguretat Social.
- Període de formalització, liquidació i pagament.
- Responsabilitat de l'empresari/ària davant la Seguretat Social.
- Sistema electrònic de comunicació de dades. Autorització. Funcionament. Cotització.
- Infraccions.
- Sancions.
- Càlcul de la retribució i cotització utilitzant mitjans informàtics.
- Actualització de taules, barems i referències de dades dels treballadors/ores.
- Creació de fitxers per a remissió electrònica a la Seguretat Social i a entitats financeres.

#### 4. Gestió de recursos humans

- Selecció de personal:
  - Fases del procés.
  - Tècniques més utilitzades.
  - Documents de suport al procés de selecció.
  - Resultat.
- Formació de recursos humans:
  - Tipus de formació: ingrés, perfeccionament, desenvolupament, complementària.
  - Projecte de formació: necessitats, creació d'estratègies, cerca d'entitats de formació i de fonts de subvenció, documents.
  - Incorporació i actualització de dades del procés de formació.
- Control de personal:
  - Documents bàsics: llistes, horaris, fulls de control.
- Aplicacions informàtiques per a la gestió de recursos humans:
  - Tipus i característiques.
  - Càrrega de dades: introducció i actualització.
- Fonaments i principis bàsics d'un model de qualitat total.
- Normes de protecció de dades.
- Prevenció de riscos laborals:
  - Organismes responsables de seguretat.
  - Procés d'identificació i avaluació de riscos professionals.
  - Danys.
- Normes bàsiques de protecció del medi ambient en l'àmbit laboral.

#### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

<b>Mòdul formatiu</b>	<b>Nombre d'hores totals del mòdul</b>	<b>Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància</b>
Mòdul formatiu MF0980_2	90	70

#### Críteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.



## **MÒDUL FORMATIU 4**

**Denominació:** Registres comptables

**Codi:** MF0981\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0981\_2 Realitzar registres comptables.

**Durada:** 120 hores

### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Pla general de comptabilitat

**Codi:** UF0515

**Durada:** 90 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1.

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: interpretar els documents justificants mercantils habituals derivats de l'activitat empresarial i rellevants en la realització dels registres comptables, i reconèixer la informació que contenen.

CE1.1 Identificar els diferents tipus de documents mercantils que s'utilitzen en transaccions econòmiques tipus que efectuen les organitzacions.

CE1.2 Interpretar la informació rellevant que contenen els documents mercantils per al registre comptable.

CE1.3 A partir de documents mercantils convenientment caracteritzats, cal:

- Explicar els elements patrimonials que reflecteixen aquests, rellevants per al registre comptable.
- Explicar els diferents conceptes d'ingressos i despeses que reflecteixen aquests, rellevants per al registre comptable.

C2: registrar comptablement les operacions econòmiques aplicant-hi el mètode comptable de partida doble, els seus instruments i les seves fases.

CE2.1 Precisar el concepte de compte com a instrument de representació i mesura d'elements patrimonials, ingressos i despeses.

CE2.2 Classificar correctament els comptes segons la seva naturalesa patrimonial o de gestió, i identificar els convenis de càrrec i abonament de cada classe.

CE2.3 Interpretar el mètode de comptabilització per partida doble i els llibres registre que utilitza.

CE2.4 En un supòsit pràctic, en el qual es proporcionen documents mercantils convenientment caracteritzats d'operacions economicofinanceres tipus, cal:

- Explicar el tipus d'operació representada en cada document.
- Identificar els elements patrimonials o conceptes d'ingressos i despeses que intervenen en cada operació representada.
- Especificar l'import de càrrec o abonament de cada compte representatiu dels elements patrimonials i/o dels conceptes d'ingressos i despeses involucrats.
- Comptabilitzar les operacions en els llibres corresponents.

C3: aplicar el mètode comptable de partida doble al registre de les transaccions econòmiques d'acord amb les normes comptables en vigor.

CE3.1 Distingir les fases del procés comptable corresponent a un cicle econòmic complet i els llibres obligatoris i voluntaris que preveu la legislació espanyola en què es registra cadascuna d'aquestes.

CE3.2 Descriure l'estructura del pla general comptable –PGC.

CE3.3 Explicar el sistema de codificació utilitzat en el PGC.

CE3.4 Precisar la funció de l'amortització tècnica de l'immobilitzat.

CE3.5 Calcular la quota d'amortització de l'immobilitzat segons mètodes lineals, regressius o progressius.

CE3.6 Explicar la funció de la periodificació comptable.

CE3.7 Explicar la funció de les provisions.

CE3.8 En un supòsit pràctic, en el qual es proposa una situació patrimonial inicial i es proporcionen els documents justificants relatius a operacions realitzades en un exercici econòmic, cal:

- Codificar els comptes d'acord amb el quadre de comptes del PGC.
- Registrar en assentaments per partida doble les operacions representades en els documents aplicant-hi els principis i les normes de valoració del PGC.
- Realitzar el traspàs de la informació del diari als comptes del major.
- Quadrar el balanç de comprovació.
- Dotar les amortitzacions que escaiguin, aplicant-hi els criteris del PGC.
- Dotar de les provisions que escaiguin, aplicant-hi els criteris del PGC.
- Realitzar els assentaments de periodificació comptable que escaiguin.
- Obtenir el resultat econòmic mitjançant el procés de regularització.
- Confeccionar el balanç de situació.

C4: emplenar els llibres auxiliars d'IVA i de béns d'inversió aplicant-hi la normativa de l'impost.

CE4.1 Explicar els llibres obligatoris que estableix la legislació de l'IVA.

CE4.2 Explicar la funció del llibre de béns d'inversió.

CE4.3 Descriure els diferents camps que estableix per a cada llibre la legislació de l'IVA.

CE4.4 Explicar el funcionament de l'IVA intracomunitari.

CE4.5 En un supòsit pràctic, degudament caracteritzat, en què es proporcionin diferents documents que reflecteixen operacions subjectes a l'IVA, cal:

- Diferenciar sobre els documents les operacions que incorporen IVA suportat deduïble del no deduïble.
- Identificar els llibres en què s'ha d'assentar cadascun dels documents.
- Emplenar, amb la informació que contenen els documents, els camps dels llibres corresponents.

## Continguts

### 1. Interpretació de la documentació i de la normativa mercantil i comptable

- Documentació mercantil i comptable.
  - Documents justificants mercantils tipus i la seva interpretació.
  - Organització i arxivament dels documents mercantils.
  - Llibres comptables obligatoris i auxiliars.
- L'empresa: classes d'empreses.
- Conceptes bàsics: ingrés-cobrament; despesa-pagament.

### 2. El patrimoni de l'empresa

- Concepte comptable del patrimoni.
- Inventari i masses patrimonials.
  - Classificació de les masses patrimonials.
  - L'equilibri patrimonial.
  - Estructura del balanç de situació.
  - Diferències entre inventari i balanç de situació.

### 3. Registres comptables de l'activitat empresarial

- L'instrument de representació comptable: teoria dels comptes.
  - o Concepte de càrrec i abonament.
  - o Comptes d'actiu i passiu.
  - o Comptes de despeses i ingressos.
- El mètode de registre comptable: la partida doble.
  - o Aplicació del mètode en la comptabilitat.
- Balanç de comprovació de sumes i saldos.
  - o Estructura.
- El resultat de la gestió i la seva representació comptable: el compte de pèrdues i guanys.
- Pla general comptable en vigor.
  - o Estructura.
  - o Comptes.
  - o Grups.
  - o Comptes.
  - o Subcomptes.
- Amortització i provisió.
  - o Diferència entre amortització i provisió.
  - o Tipus d'amortitzacions: amortització lineal.
  - o Tipus de provisions.
- Periodificació de despeses i ingressos.
- Realització d'un cicle comptable bàsic complet.
- Tancament i obertura de la comptabilitat.
- La responsabilitat i la confidencialitat en els registres comptables: Codi deontològic, el delictes comptable, la normativa mercantil entorn del secret comptable.

### 4. Comptabilitat de l'IVA en els llibres auxiliars

- Operacions subjectes, no subjectes i exemptes a l'impost.
- Tipus d'IVA vigents a Espanya.
- Comptabilització de l'IVA.
  - o IVA suportat.
  - o IVA transferit.
  - o IVA suportat no deduïble.
- L'IVA en les operacions intracomunitàries.
  - o Identificar factures amb IVA intracomunitari.
  - o Comptabilització.
- Liquidació de l'impost.
  - o Terminis de declaració liquidació.
  - o Explicar com es fa una liquidació de l'IVA.
  - o Realitzar amb exemples pràctics una liquidació del model emprat per a pimes.

## UNITAT FORMATIVA 2

**Denominació:** Aplicacions informàtiques de comptabilitat

**Codi:** UF0516

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP2, RP3, RP4 i RP5.

## Capacitats i criteris d'avaluació

C1: utilitzar aplicacions informàtiques de comptabilitat enregistrant les operacions necessàries per al registre de les transaccions econòmiques.

CE1.1 Identificar les funcions i els procediments de les aplicacions utilitzades.

CE1.2 Precisar les característiques més importants de l'aplicació en relació amb la codificació de comptes i conceptes –format, nombre de dígitos màxim permès, altres.

CE1.3 Explicar els possibles formats que poden tenir els assentaments predefinits de l'aplicació.

CE1.4 En supòsits pràctics de simulació, en els quals es proporcioni documentació degudament caracteritzada relativa a les operacions d'un cicle econòmic, cal:

- Crear el pla de comptes.
- Crear els assentaments predefinits.
- Realitzar registres comptables segons els documents mercantils i la informació proporcionada.
- Realitzar el traspàs de les operacions que correspongui als llibres d'IVA.
- Extractar i imprimir els registres realitzats –diari, balanç de comprovació, balanç de situació, saldo dels comptes–, corresponents a un cicle econòmic.
- Donar de baixa comptes del pla comptable.
- Donar de baixa conceptes i assentaments predefinits de la base de dades de l'aplicació.
- Fer còpies de seguretat.
- Explicar la importància de la responsabilitat i de la confidencialitat en el registre comptable de les transaccions econòmiques i de les conseqüències negatives d'actuacions contràries a aquests principis.

## Continguts

### 1. Programes de comptabilitat

- Estructura dels programes de comptabilitat.
- Prestacions, funcions i procediments.
- Donar d'alta empreses en l'aplicació informàtica i les seves dades corresponents.
  - Crear una empresa nova.
  - Dades de l'empresa.
  - Modificar dades.
- Els comptes.
  - Crear el pla de comptes de l'empresa.
  - Donar d'alta comptes.
  - Codificació.
  - Subcomptes.
  - Modificació.
  - Eliminació.
- Instal·lació i utilització d'aplicacions informàtiques actualitzades.
- Realització de còpies de seguretat.

### 2. Registre comptable a través d'aplicacions informàtiques

- Introducció de dades comptables en l'aplicació.
- Utilitats dels assentaments.
  - Introducció.
  - Eliminació.
  - Renumeració.
  - Modificació.
  - Còpia.
  - Comprovació.
- Introducció d'assentaments que permetin el càlcul automàtic de l'IVA.
- Llibres comptables.

- Obtenció del llibre diari.
- Obtenció del llibre major.
- Utilització d'assentaments predefinits per a operacions habituals en l'empresa.
  - Assentaments predefinits per a operacions de compres.
  - Assentaments predefinits per a operacions de vendes.
- Regularització o liquidació de l'IVA.
  - Obtenció del llibre d'IVA suportat.
  - Obtenció del llibre d'IVA transferit.
- Balanç de comprovació de sumes i saldos.
  - Obtenció del balanç.
- Realització del tancament de l'exercici.
- Obtenció dels comptes anuals.
- Obertura de la comptabilitat.
- Actualització dels comptes codificats en l'aplicació.
- Actualització dels assentaments i dels conceptes predefinits.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitat formativa	Nombre d'hores totals de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa 1 – UF0515	90	80
Unitat formativa 2 – UF0516	30	30

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

### Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

## MÒDUL FORMATIU 5

**Denominació:** Enregistrament de dades

**Codi:** MF0973\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0973\_1 Introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència.

**Durada:** 90 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: disposar els diferents elements materials i espais de treball aplicant-hi els criteris d'optimització de recursos, les normes de qualitat, seguretat i salut en processos d'enregistrament de dades en terminals informàtics.

CE1.1 Identificar diferents factors d'optimització de recursos –planificació del temps, organització, neteja o altres.

CE1.2 Identificar els recursos i procediments d'adaptació dels diferents materials i elements ambientals que mitiguen la fatiga o altres riscos en matèria de seguretat i salut.

CE1.3 Identificar els criteris necessaris per organitzar els recursos.

CE1.4 Precisar els elements, les eines i els espais necessaris per enregistrar dades en terminals informàtics.

CE1.5 Descriure les posicions correctes que ha de mantenir el professional en l'enregistrament de dades, complint la normativa de seguretat i salut i higiene postural.

CE1.6 Explicar quina és la posició ergonòmica idònia en l'enregistrament de dades.

CE1.7 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats de l'activitat d'enregistrament de dades, cal:

- Programar les activitats necessàries per desenvolupar l'enregistrament de dades, ajustant els temps necessaris per complir els objectius marcats prèviament.
- Precisar l'ordre en el qual es disposen els diversos documents que cal enregistrar i verificar-los.
- Identificar les modificacions necessàries en matèria d'ergonomia ambiental per mitigar els riscos en l'enregistrament de dades.
- Explicar les conseqüències positives i negatives d'adoptar una posició correcta en l'enregistrament de dades.

C2: Identificar els criteris d'actuació professional pròpia en l'activitat d'enregistrament de dades, que permetin la integració i cooperació en grups per tal de contribuir a crear un clima de treball productiu, d'acord amb una ètica personal i professional definida.

CE2.1 Descriure les principals funcions que cal exercir en grups de treball d'enregistrament de dades tipus, i especificar les relacions funcionals i jeràrquiques que comporten.

CE2.2 Definir el treball en equip en un grup d'enregistrament de dades tipus i identificar les possibles estratègies o formes de treball.

CE2.3 Justificar els valors èticopersonals que determinen la professionalitat, així com la seva importància en la integració i participació activa en un equip de treball d'enregistrament de dades.

CE2.4 Definir els criteris de qualitat en l'activitat d'enregistrament de dades i identificar els indicadors que afecten l'actuació professional pròpia.

CE2.5 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats, en els quals es proposen rols determinats d'un grup de treball d'enregistrament de dades tipus, instruccions concretes i diferents pautes de treball donades per un suposat coordinador/a, cal:

- Especificar l'objectiu i el contingut fonamentals de les instruccions de treball.
- Identificar les activitats d'enregistrament i els rols que ha d'exercir cada membre del grup de treball.
- Descriure les pautes d'actuació personal fonamentals per a la integració en el grup de treball, quant a l'actitud personal cap al treball i cap a la resta dels membres.
- Identificar les pautes de coordinació definides i les persones amb qui cal coordinar-se en la realització de les tasques d'enregistrament assignades.
- Precisar el grau d'autonomia de cada membre del grup en la realització de les activitats d'enregistrament.
- Descriure els criteris de qualitat que han de guiar l'actuació professional pròpia.
- Identificar els valors ètics personals i professionals, així com els possibles errors i les necessitats de millora en l'actuació professional pròpia, que s'han evidenciat en la simulació.

C3: aplicar tècniques mecanogràfiques en un teclat estès, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques.

CE3.1 Identificar la composició i l'estructura d'un teclat estès.

CE3.2 Precisar correctament les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

CE3.3 Explicar la tècnica mecanogràfica, establint les diferències entre les diferents formes de configuració del teclat.

CE3.4 Definir de forma precisa el funcionament de les tecles auxiliars: majúscules, signes ortogràfics, numèrics, interrogatius i admiratius, tabuladors o altres.

CE3.5 Transcriure textos complexos proposats –fórmules, argots, idiomes, galimaties o altres–, notes preses al dictat, abocament de veu, enregistraments o altres suports, amb rapidesa, precisió i amb un maneig perfecte del teclat estès.

CE3.6 Identificar els components i les funcions dels mitjans de reproducció necessaris per a l'enregistrament de dictats.

CE3.7 En casos pràctics degudament caracteritzats, de còpia o dictat de diversos textos complexos, cal:

- Utilitzar amb precisió la línia dominant, les línies inferiors i les línies superiors.
- Utilitzar amb precisió els caràcters de funció del teclat.
- Utilitzar amb rapidesa i precisió les tecles auxiliars.
- Enregistrar dictats amb precisió per agilitar la consecució de velocitat.
- Desenvolupar una destresa suficient per aconseguir entre tres-centes i tres-centes vint-i-cinc pulsacions per minut amb un nivell d'error màxim del cinc per cent sobre dades en llengües pròpies o estrangeres.
- Justificar la importància de la postura corporal davant el teclat –posició dels braços, canells i mans–, per adquirir velocitat i prevenir riscos contra la salut.

C4: enregistrar dades de taules aplicant tècniques mecanogràfiques en un teclat numèric, amb precisió, velocitat i qualitat d'escriptura al tacte a través d'aplicacions informàtiques específiques.

CE4.1 Identificar la composició i l'estructura d'un teclat numèric.

CE4.2 Precisar correctament les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

CE4.3 Explicar la tècnica mecanogràfica i les diferències de configuració del teclat numèric.

CE4.4 Transcriure taules de dades numèriques amb rapidesa, precisió i amb un maneig perfecte del teclat numèric.

CE4.5 Descriure adequadament la col·locació davant el teclat: posició del cos, braços, canells i mans.

CE4.6 En casos pràctics degudament caracteritzats, de còpia de diverses taules complexes de dades numèriques en diferents aplicacions informàtiques, cal:

- Utilitzar amb precisió la línia dominant, les línies inferiors i les línies superiors.
- Fer servir les tecles auxiliars.
- Desenvolupar una destresa suficient per no superar un nivell d'error del cinc per cent.

C5: modificar els errors localitzats en l'enregistrament de dades, ressaltant-los i canviant-los mitjançant la utilització de confrontació de documents, regles ortogràfiques, mecanogràfiques i d'acord amb les normes estandarditzades de qualitat.

CE5.1 Descriure totes les activitats necessàries per verificar dades i explicar la seqüència lògica de les operacions.

CE5.2 Explicar els elements i recursos bàsics de la localització i modificació d'errors mecanogràfics.

CE5.3 Identificar les eines disponibles per corregir errors mecanogràfics durant el desenvolupament de l'enregistrament.

CE5.4 Identificar els signes estandarditzats de correcció d'errors mecanogràfics.

CE5.5 Explicar les regles d'ús ortogràfic, així com la divisió de paraules al final de línia.

CE5.6 Identificar els mitjans, procediments i criteris més adequats en el registre de la documentació que cal enregistrar.

CE5.7 En casos pràctics de simulació suficientment caracteritzats, relacionats amb la confrontació i la verificació dels documents originats de l'enregistrament de dades, cal:

- Comprovar que la reproducció del document coincideix amb l'original escrit o abocament de veu.
- Localitzar errors ortogràfics o mecanogràfics, mitjançant la tècnica de confrontació de documents, a través de les eines de tractament de textos.

- Precisar els errors d'enregistrament, mitjançant l'ús de signes de correcció d'errors mecanogràfics o ortogràfics, en el mateix document o en la seva reproducció.
- Modificar amb immediatesa i eficiència els errors detectats.
- Registrar el document, una vegada corregit, a través dels mitjans informàtics o documentals disponibles.
- Explicar els conceptes i descriure les normes de qualitat aplicables als treballs d'enregistrament de dades en terminals informàtics.
- Explicar les conseqüències de controlar la documentació en les funcions pròpies d'enregistrament de dades, i la seva repercussió en l'assoliment dels objectius propis i de l'organització.
- Explicar les conseqüències de la confidencialitat de les dades que cal enregistrar i les seves possibles repercussions personals i per a la imatge de les organitzacions.

## **Continguts**

### **1. Organització i manteniment del lloc de treball i els terminals informàtics en el procés d'enregistrament de dades**

- Planificar en el procés d'enregistrament de dades:
  - Els espais de treball.
  - Les eines que cal emprar en el procés.
  - Les activitats que cal realitzar.
  - Els objectius que cal complir.
- Organització del temps d'activitat, l'àrea de treball i documents que cal enregistrar: tècniques d'optimització, recursos i criteris d'organització.
- Programació de l'activitat d'enregistrament de dades.
- Manteniment i reposició de terminals informàtics i recursos o materials.
- Postura corporal davant el terminal informàtic:
  - Prevenció de vicis posturals i tensions.
  - Posició dels braços, canells i mans.
- Mitigació dels riscos laborals derivats de l'enregistrament de dades: adaptació ergonòmica de les eines i espais de treball.
- Normativa vigent en matèria de seguretat, salut i higiene postural.

### **2. L'actuació personal i professional en l'entorn de treball de l'activitat d'enregistrament de dades**

- Organització del treball en l'activitat d'enregistrament de dades en terminals informàtics:
  - Funcions i instruccions, objectius, formes.
  - Pautes d'actuació, actitud i autonomia personal i en el grup.
- Aplicació del concepte de treball en l'equip dins de l'activitat d'enregistrament de dades en terminals informàtics: l'esperit d'equip i la sinergia.
- Identificació de paràmetres d'actuació professional en l'activitat d'enregistrament de dades:
  - Indicadors de qualitat de l'organització.
  - Integració d'hàbits professionals.
  - Procediments de treball sotmesos a normes de seguretat i salut laboral.
  - Coordinació.
  - L'orientació a resultats.
  - Necessitat de millores i altres.
- Caracterització de la professionalitat: ètica personal i professional en l'entorn de treball.

### **3. Aplicació de tècniques mecanogràfiques en teclats estesos de terminals informàtics**

- Funcionament del teclat estès d'un terminal informàtic:
  - Posada en marxa i configuració.
  - Composició i estructura del teclat estès.
  - Tecles auxiliars, de funcions i de moviment del cursor.



- Combinació de tecles en l'edició de textos.
- Tècnica mecanogràfica:
  - Simultaneïtat escriptura-lectura.
  - Col·locació dels dits, mans i canells.
  - Files superior, inferior i dominant.
  - Posició corporal davant el terminal.
- Desenvolupament de destreses de velocitat i precisió en un teclat estàs.
- Transcripció de textos complexos, taules de dades, abocaments de veu, enregistraments i altres.
- Aplicació de normes d'higiene postural i ergonòmica davant el teclat d'un terminal informàtic.

#### **4. Aplicació de tècniques mecanogràfiques en teclats numèrics de terminals informàtics**

- Funcionament del teclat numèric d'un terminal informàtic:
  - Posada en marxa i configuració.
  - Composició i estructura.
  - Tecles de funcions i de moviment del cursor.
  - Combinació de tecles en l'edició de dades numèriques.
- Tècnica mecanogràfica:
  - Simultaneïtat escriptura-lectura.
  - Col·locació dels dits, mans i canells.
  - Posició corporal davant el terminal.
- Desenvolupament de destreses en un teclat numèric de velocitat i precisió.
- Transcripció de taules complexes de dades i dades numèriques en general.

#### **5. Utilització de tècniques de correcció i assegurament de resultats**

- Procés de correcció d'errors:
  - Verificació de dades.
  - Localització d'errors i la seva correcció amb eines adequades.
- Aplicació en el procés de correcció de:
  - Regles gramaticals, ortogràfiques i mecanogràfiques.
  - Tècniques i normes gramaticals, i construcció d'oracions.
  - Signes de puntuació. Divisió de paraules.
- Coneixement del tipus de sigles i abreviatures. Utilització de majúscules.
- Registre de la documentació que s'ha d'enregistrar en mitjans adequats.
- Motivació a la qualitat: formes d'assegurar i organitzar la millora de la qualitat.
- Assegurament de la confidencialitat de la informació i consecució d'objectius.

#### **Orientacions metodològiques**

Formació a distància:

<b>Mòdul formatiu</b>	<b>Nombre d'hores totals del mòdul</b>	<b>Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància</b>
Mòdul formatiu – MF0973_1	90	85

#### **Criteris d'accés per als alumnes**

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

## **MÒDUL FORMATIU 6**

**Denominació:** Gestió d'arxius

**Codi:** MF0978\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0978\_2 Gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic.

**Durada:** 60 hores

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: identificar els components de l'equipament del sistema d'arxius –equips informàtics, sistemes operatius, xarxes, elements i contenidors d'arxiu.

CE1.1 Identificar els elements bàsics –maquinari i programari– d'un sistema en xarxa i explicar-ne les característiques, funcions i els assistents d'instal·lació.

CE1.2 Descriure els procediments generals d'operació en un sistema en xarxa.

CE1.3 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, cal executar directament sobre el sistema funcions bàsiques d'usuari com ara: connexió/desconnexió, optimització de l'espai d'emmagatzematge, utilització de perifèrics, comunicació amb altres usuaris, connexió amb altres sistemes o xarxes.

CE1.4 En supòsits pràctics, degudament caracteritzats, cal fer les proves de funcionament dels equips informàtics i comprovar les connexions dels ports de comunicació.

CE1.5 En un cas pràctic sobre un sistema en xarxa complet del qual es disposa la documentació bàsica, o manuals o arxius d'ajuda corresponents al sistema operatiu de la xarxa i el programari ja instal·lat, cal:

- Identificar mitjançant un examen del sistema els equips, les seves funcions, el sistema operatiu de les estacions de treball i el sistema operatiu de xarxa.
- Identificar els elements i contenidors de documents d'arxiu de gestió o oficina.
- Utilitzar adequadament les funcions bàsiques del sistema operatiu de les estacions de treball.
- Explicar l'esquema de seguretat i confidencialitat de la informació que proporciona el sistema operatiu de xarxa i identificar el programa de tallafocs i l'antivirus.
- Explicar el funcionament dels comandaments bàsics de l'operació en xarxa i la seva funció.
- Utilitzar els comandaments bàsics de l'operació en xarxa i la seva funció.
- Explicar les variables bàsiques d'entorn d'operació en xarxa i identificar tant els fitxers de configuració més importants com la seva funció i el seu contingut.

C2: utilitzar les prestacions dels sistemes operatius i d'arxiu d'ús habitual en l'àmbit organitzacional, creant i mantenint una estructura organitzada i útil als objectius d'arxivament plantejats, per aconseguir-ne l'optimització.

CE2.1 Identificar les diferents prestacions dels sistemes operatius instal·lats i explicar-ne les característiques i funcions bàsiques.

CE2.2 Distingir entre les diferents eines d'optimització del sistema i explicar-ne les funcions.

CE2.3 Diferenciar i utilitzar els suports de registre i arxivament informàtic –disc fix, disquets, CD-ROM, memòria USB o altres–, en funció de les seves característiques i del volum d'informació que cal tractar i la seva distribució.

CE2.4 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, d'organització d'informació i documents donats, i uns paràmetres de configuració del sistema, cal:

- Utilitzar les funcions del sistema operatiu precises per configurar les vistes dels diferents objectes del sistema, i de la forma d'operar amb aquest.
- Crear els diferents arxius o carpetes d'acord amb les indicacions rebudes.
- Realitzar les còpies o els moviments de carpetes o arxius a través de les funcions precises que permetin minimitzar el temps d'execució.
- Anomenar o reanomenar els arxius o les carpetes segons les indicacions.
- Crear els accessos directes necessaris a aquelles carpetes o arxius que han de ser d'ús habitual segons les indicacions rebudes.
- Fer les còpies de seguretat de les estructures creades.

CE2.5 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, cal executar les eines del sistema indicades i explicar els resultats assolits amb aquestes.

C3: aplicar les tècniques de registre i arxivament de la informació, pública i/o privada, que facilitin l'accés, la seguretat i la confidencialitat de la documentació en suport paper.

CE3.1 Descriure la finalitat d'organitzar la informació i els objectius que es persegueixen.

CE3.2 Identificar els suports d'arxivament i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que s'ha d'emmagatzemar.

CE3.3 Explicar les tècniques d'organització d'informació que es poden aplicar en una institució pública o privada.

CE3.4 Diferenciar els sistemes d'ordenació, classificació i registre documental habituals en les organitzacions.

CE3.5 Davant una simulació de documents tipus, convenientment caracteritzats, i informació per enregistrar i arxivar, cal:

- Determinar el sistema de classificació, registre i arxivament adequats al tipus de documents.
- Determinar els suports d'arxivament i registre més apropiats.
- Determinar procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.

C4: executar els procediments que garanteixin la integritat, seguretat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.

CE4.1 Identificar els aspectes bàsics de la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents establerts per a les empreses i institucions públiques i privades.

CE4.2 Descriure els diferents nivells de protecció, seguretat i accés a la informació.

CE4.3 Aplicar sistemes de seguretat, protecció, confidencialitat i restricció d'informació disponibles:

- En una aplicació.
- Des del sistema operatiu.
- Des del maquinari.

CE4.4 Detectar errors de procediment en l'accés i consulta de la informació confidencial.

CE4.5 Segons un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, en el qual s'utilitza una aplicació, cal:

- Fer còpies d'arxius.
- Establir contrasenyes d'arxius.
- Establir atributs d'accés.
- Establir proteccions de fitxers i directoris.
- Explicar les fallades i donar o proposar solucions alternatives.

C5: utilitzar les prestacions bàsiques i els assistents d'aplicacions informàtiques de bases de dades per obtenir i presentar informació, creant les consultes, els informes i altres objectes personalitzats en funció d'unes necessitats proposades.

CE5.1 Identificar els diferents tipus de taules en funció de les dades recollides, així com les possibles relacions entre aquestes.

CE5.2 Identificar els diferents tipus de consultes i explicar-ne les característiques i la utilitat.

CE5.3 Identificar els objectes que poden integrar un informe a partir d'exemples pràctics.

CE5.4 A partir de supòsits pràctics, i fent servir les prestacions i els assistents de l'aplicació d'un sistema gestor de base de dades, cal:

- Crear les taules necessàries.
- Generar formularis a partir dels assistents disponibles i especificar de forma precisa els camps dels arxius que contenen la informació.
- Enregistrar la informació original en les taules adequades i comprovar que la informació emmagatzemada es correspon amb la real.
- Importar les dades necessàries d'aplicacions proposades –processador de text, full de càlcul o altres.
- Identificar el tipus de consulta més adequat en funció de la informació requerida.
- Crear les consultes a partir dels assistents disponibles i especificar de forma precisa els camps dels arxius que contenen la informació.
- Desar i anomenar les consultes en la base de dades d'acord amb les indicacions rebudes.
- Aplicar les consultes disponibles davant necessitats d'informació que en permetin l'execució.
- Imprimir les consultes i configurar les opcions d'acord amb les normes d'economia i sosteniment del medi ambient proposades.

CE5.5 A partir de supòsits de sol·licitud de presentació d'informació en una base de dades donada, cal:

- Identificar els camps de taules i/o consultes que contenen la informació requerida.
- Crear els informes i gràfics amb els assistents disponibles, i especificar amb precisió el tipus d'agrupament de dades, i els formats o estils indicats.
- Emmagatzemar els informes amb noms identificables, per poder recuperar-los posteriorment.
- Presentar els informes o la informació requerits en el termini exigít, amb les aplicacions proposades –processador de text, full de càlcul o altres–, combinant, quan escaigui, la informació o exportant les dades.
- Imprimir els informes i configurar les opcions d'acord amb les normes d'economia i sosteniment del medi ambient proposades.

CE5.6 Aplicar els procediments que garanteixin la seguretat, integritat i confidencialitat de l'SGBD.

## Continguts

### 1. Gestió d'arxius, públics i privats

- Aplicació de tècniques d'arxivament documental:
  - Sistemes de classificació i ordenació.
  - Finalitat i objectius.
  - Índexs d'arxiu: actualització.
  - Aplicació de manuals d'ajuda.
  - Millores davant detecció de problemes d'organització.
- Procediment de registre i arxivament posterior:
  - Identificació de suports, mobiliari, estris, elements d'arxiu i contenidors.
  - Reproducció i confrontació de la informació d'arxiu documental a digital.
- Procediments d'accés, cerca, consulta, recuperació, actualització, conservació i custòdia de la informació arxivada.
- Funcions i característiques dels sistemes operatius i d'arxivament:
  - Configuració d'objectes en sistemes operatius. Forma d'operar-hi.
  - Creació/nomenament, còpia i eliminació d'arxius, carpetes, subcarpetes i altres.
- Tècniques de protecció d'accessos públics i privats, en arxius convencionals i informàtics:
  - Nivells de protecció: determinació.
  - Disposició de contrasenyes i atributs d'accés.
  - Autoritzacions d'accés o consulta, detecció d'errors en el procediment.
- Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació:
  - Normativa vigent de protecció de dades i conservació de documentació.
  - Còpies de seguretat.

## 2. Optimització bàsica d'un sistema d'arxiu electrònic

- Equips informàtics: posada en marxa, manteniment operatiu i revisió periòdica que evitin anomalies de funcionament.
  - o Elements de maquinari: unitat central de processament i emmagatzematge, equips perifèrics, components físics de xarxes locals, supervisió de connexions.
  - o Elements de programari: instal·lació i desinstal·lació, programes, aplicacions actualitzades i assistents.
  - o Equips de reproducció.
- Optimització de sistemes operatius monousuari, multiusuari i en xarxa:
  - o Funcions i comandaments bàsics.
  - o Eines bàsiques del sistema operatiu.
- Sistemes operatius en xarxes locals: configuració bàsica d'un sistema de xarxa, actualització i accions per compartir recursos.
- Aplicació de mesures de seguretat i confidencialitat del sistema operatiu: programes de protecció (antivirus, Firewire, filtre antiinundació, altres).
- Mesures de conservació i integritat de la informació que contenen els arxius. I salvaguarda dels drets d'autor.
- Normes vigents en matèria de protecció de dades i confidencialitat electrònica.

## 3. Gestió bàsica d'informació en sistemes gestors de bases de dades

- Bases de dades:
  - o Tipus i característiques.
  - o Estructura.
  - o Funcions.
  - o Assistents.
  - o Organització.
- Manteniment d'informació en aplicacions de bases de dades: introducció, ordenació, assistents per a formularis d'introducció d'informació i actualització de dades.
- Cerques d'informació en aplicacions de bases de dades:
  - o Filtres.
  - o Consultes.
  - o Assistents per a consultes i altres prestacions.
- Presentació d'informació en aplicacions de bases de dades:
  - o Informes.
  - o Assistents per a informes.
- Interrelacions amb altres aplicacions.
- Aplicació de normes vigents de seguretat i confidencialitat en el maneig de dades.

## Orientacions metodològiques

Formació a distància:

<b>Mòdul formatiu</b>	<b>Nombre d'hores totals del mòdul</b>	<b>Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància</b>
Mòdul formatiu – MF0978_2	60	50

## Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

## **MÒDUL FORMATIU 7**

**Denominació:** Ofimàtica

**Codi:** MF0233\_2

**Nivell de qualificació professional:** 2

**Associat a la unitat de competència:**

UC0233\_2 Manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

**Durada:** 190 hores

### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Sistema operatiu, cerca de la informació: Internet/intranet i correu electrònic

**Codi:** UF0319

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP2, RP8 i RP7 pel que fa a la cerca, emmagatzematge i enviament de la informació.

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: conèixer el funcionament bàsic dels elements que formen l'equip informàtic disponible en el desenvolupament de l'activitat administrativa, amb la finalitat de garantir-ne l'operativitat.

CE1.1 Identificar el maquinari de l'equip informàtic i assenyalar funcions bàsiques.

CE1.2 Diferenciar programari i maquinari.

CE1.3 Definir què és el programari i distingir entre programari de sistema i programari d'aplicació.

CE1.4 Utilitzar les aplicacions fonamentals proporcionades pel sistema operatiu i configurar les opcions bàsiques de l'entorn de treball.

CE1.5 Distingir els perifèrics que formen part de l'ordinador i les seves funcions.

CE1.6 Realitzar correctament les tasques de connexió/desconnexió i utilitzar els perifèrics d'ús freqüent d'una manera correcta.

CE1.7 Distingir les parts de la interfície del sistema operatiu i la seva utilitat.

CE1.8 En un cas pràctic, suficientment caracteritzat, del qual es disposa de la documentació bàsica, o manuals o arxius d'ajuda corresponents al sistema operatiu i el programari ja instal·lat, cal:

- Posar en marxa l'equipament informàtic disponible.
- Mitjançant un examen de l'equipament informàtic, cal identificar-ne les funcions, el sistema operatiu i les aplicacions ofimàtiques instal·lades.
- Comprovar el funcionament de les connexions del seu equip de xarxa i accés telefònic en iniciar el sistema operatiu.
- Explicar les operacions bàsiques d'actualització de les aplicacions ofimàtiques necessàries utilitzant els assistents, i identificar els fitxers i procediments d'execució.
- Instal·lar les utilitats no contingudes en les aplicacions ofimàtiques instal·lades per defecte en l'equipament informàtic disponible, utilitzant els assistents i les opcions proporcionades.
- Explicar quines eines o utilitats proporcionen seguretat i confidencialitat de la informació en el sistema operatiu i identificar els programes d'antivirus i tallafocs necessaris.

C2: utilitzar les eines de cerca, recuperació i organització de la informació dins del sistema, i en la xarxa –intranet o Internet– de manera precisa i eficient.

CE2.1 Distingir entre un navegador i un cercador de xarxa –Internet i/o intranet– i detallar-ne les utilitats i característiques.

CE2.2 Identificar els diferents riscos i nivells de seguretat d'un navegador d'Internet i descriure'n les característiques.

CE2.3 Identificar els diferents tipus de cercadors i metacercadors, i comprovar-ne els avantatges i inconvenients.

CE2.4 Explicar les característiques bàsiques de la normativa vigent reguladora dels drets d'autor.

CE2.5 Davant un supòsit pràctic en el qual es proporcionen les pautes per a l'organització de la informació i utilitzant les eines de cerca del sistema operatiu, cal:

- Identificar les utilitats disponibles en el sistema, adequades a cada operació que cal realitzar.
- Crear els diferents arxius o carpetes d'acord amb les indicacions rebudes.
- Anomenar o reanomenar els arxius o les carpetes segons les indicacions.
- Crear els accessos directes necessaris a aquelles carpetes o arxius que han de ser d'ús habitual segons les indicacions rebudes.

CE2.6 Davant un supòsit pràctic en què s'enumerin les necessitats d'informació d'una organització o departament tipus, cal:

- Identificar el tipus d'informació requerida en el supòsit pràctic.
- Identificar i localitzar les fonts d'informació –intranet o Internet– adequades al tipus d'informació requerida.
- Realitzar les cerques aplicant-hi els criteris de restricció adequats.
- Obtenir i recuperar la informació d'acord amb l'objectiu d'aquesta.
- Identificar, si és necessari, els drets d'autor de la informació obtinguda.
- Registrar i desar la informació utilitzada en els formats i ubicacions requerits pel tipus i ús de la informació.
- Organitzar les fonts d'informació des d'Internet per a una ràpida localització posterior i la seva reutilització en els suports disponibles: llista de preferits, historial i enllaços.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de la informació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

C3: utilitzar les funcions de les aplicacions de correu i en processos tipus de recepció, emissió i registre d'informació.

CE3.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents de les aplicacions de correu electrònic i d'agendes electròniques, i distingir-ne la utilitat en els processos de recepció, emissió i registre d'informació.

CE3.2 Explicar la importància de respectar les normes de seguretat i protecció de dades en la gestió del correu electrònic, i descriure les conseqüències de la infecció del sistema mitjançant virus, cucs o altres elements.

CE3.3 Organitzar i actualitzar la llibreta de contactes de correu i agenda electrònica mitjançant les utilitats de l'aplicació a partir de les adreces de correu electrònic usades a l'aula.

CE3.4 Davant un supòsit pràctic, en què s'inclouran els procediments interns d'emissió recepció de correspondència i informació d'una organització, cal:

- Obrir l'aplicació de correu electrònic.
- Identificar l'/els emissor/s i el contingut en la recepció de correspondència.
- Comprovar el lliurament del missatge en la recepció de correspondència.
- Inserir el/els destinatari/s i el contingut, per assegurar-ne la identificació en l'emissió de correspondència.
- Llegir i/o redactar el missatge d'acord amb la informació que cal transmetre.
- Adjuntar els arxius requerits d'acord amb el procediment establert per l'aplicació de correu electrònic.
- Distribuir la informació a tots els implicats i, si s'escau, assegurar-se que es rep.

CE3.5 Davant un supòsit pràctic, en què s'inclouran els procediments interns i les normes de registre de correspondència d'una organització tipus, cal:

- Registrar l'entrada/la sortida de tota la informació i complir les normes de procediment que es proposen.
- Utilitzar les prestacions de les diferents opcions de carpeta que ofereix el correu electrònic.
- Imprimir i arxivar els missatges de correu, d'acord amb les normes d'economia i d'impacte mediambiental facilitades.
- Desar la correspondència d'acord amb les instruccions de classificació rebudes.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de l'aplicació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Utilitzar els manuals d'ajuda, disponibles en l'aplicació, en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

## **Continguts**

### **1. Introducció a l'ordinador (maquinari, programari)**

- Maquinari.
  - o Tipologia i classificacions.
  - o Arquitectura d'un equip informàtic bàsic.
  - o Components: unitat central de processament (CPU), memòria central i tipus de memòria.
  - o Perifèrics: dispositius d'entrada i sortida, dispositius d'emmagatzematge i dispositius multimèdia.
- Programari.
  - o Definició i tipus de programari.
  - o Sistemes operatius: objectius, composició i operació.

### **2. Utilització bàsica dels sistemes operatius habituals**

- Sistema operatiu.
- Interfície.
  - o Parts de l'entorn de treball.
  - o Desplaçament per l'entorn de treball.
  - o Configuració de l'entorn de treball.
- Carpetes, directoris, operacions amb aquests.
  - o Definició.
  - o Creació.
  - o Acció de reanomenar.
  - o Acció d'obrir.
  - o Acció de copiar.
  - o Acció de moure.
  - o Eliminació.
- Fitxers, operacions amb aquests.
  - o Definició.
  - o Crear.
  - o Acció de reanomenar.
  - o Acció d'obrir.
  - o Desament.
  - o Acció de copiar.
  - o Acció de moure.
  - o Eliminació.
- Aplicacions i eines del sistema operatiu.
- Exploració/navegació pel sistema operatiu.
- Configuració d'elements del sistema operatiu.
- Utilització de comptes d'usuari.
- Creació de còpia de seguretat.



- Suports per a la realització d'una còpia de seguretat.
- Realització d'operacions bàsiques en un entorn de xarxa.
  - o Accés.
  - o Cerca de recursos de xarxa.
  - o Operacions amb recursos de xarxa.

### **3. Introducció a la cerca d'informació a Internet**

- Què és Internet.
- Aplicacions d'Internet dins de l'empresa.
- Història d'Internet.
- Terminologia relacionada.
- Protocol TCP/IP.
- Encaminament.
- Accés a Internet.
  - o Proveïdors.
  - o Tipus.
  - o Programari.
- Seguretat i ètica a Internet.
  - o Ètica.
  - o Seguretat.
  - o Continguts.

### **4. Navegació per la *World Wide Web***

- Definicions i termes.
- Navegació.
- Històric.
- Manejar imatges.
- Desament.
- Cerca.
- Vincles.
- Llista de preferits.
- Impressió.
- Memòria cau.
- Galetes.
- Nivells de seguretat.

### **5. Utilització i configuració de correu electrònic com a intercanvi d'informació**

- Introducció.
- Definicions i termes.
- Funcionament.
- Gestors de correu electrònic.
  - o Finestres.
  - o Redacció i enviament d'un missatge.
  - o Lectura del correu.
  - o Resposta del correu.
  - o Organització de missatges.
  - o Impressió de correus.
  - o Llibreta d'adreces.
  - o Filtratge de missatges.
- Correu web.

### **6. Transferència de fitxers FTP**

- Introducció.
- Definicions i termes relacionats.

## UNITAT FORMATIVA 2

**Denominació:** Aplicacions informàtiques de tractament de textos.

**Codi:** UF0320

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3 i RP7 pel que fa al tractament de text.

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: utilitzar les funcions del processador de textos, amb exactitud i destresa, en l'elaboració de documents, inserir-hi text amb diferents formats, imatges o altres objectes, de la mateixa aplicació o d'altres.

CE1.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents dels processadors de textos i d'autoedició, i descriure'n les característiques i utilitats.

CE1.2 Utilitzar els assistents i les plantilles que conté l'aplicació, o a partir de documents en blanc generar plantilles de documents com ara informes, cartes, oficis, saludes, certificats, memoràndums, autoritzacions, avisos, circulars, comunicats, notes interiors, sol·licituds o altres.

CE1.3 Explicar la importància dels efectes que causen un color i format adequats, a partir de diferents documents i els paràmetres o el manual d'estil d'una organització tipus, així com en relació amb criteris mediambientals definits.

CE1.4 Davant un supòsit pràctic degudament determinat, cal elaborar documents emprant les possibilitats que ofereix l'eina ofimàtica de processador de textos.

- Utilitzar l'aplicació i/o, si s'escau, l'entorn que permeti i garanteixi la integració de text, taules, gràfics i imatges.
- Utilitzar les funcions, els procediments i assistents necessaris per elaborar la documentació tipus requerida, i si s'escau, els manuals d'ajuda disponibles.
- Recuperar la informació emmagatzemada i utilitzada amb anterioritat sempre que sigui possible, necessari i aconsellable, a fi d'evitar errors de transcripció.
- Corregir les possibles inexactituds comeses en introduir i manipular les dades amb el sistema informàtic, i comprovar el document creat manualment o amb l'ajuda d'alguna prestació de l'aplicació com per exemple el corrector ortogràfic, cerca i substitueix, o una altra.
- Aplicar les utilitats de format al text d'acord amb les característiques del document proposat en cada cas.
- Inserir objectes en el text, en el lloc i amb la forma adequats, utilitzant si s'escau els assistents o les utilitats disponibles, per aconseguir l'agilitat de lectura.
- Afegir encapçalaments, peus de pàgina, numeració, salts o altres elements de configuració de pàgina en el lloc adequat, i establir les distincions necessàries en primera pàgina, seccions o altres parts del document.
- Incloure en el document els elements necessaris per agilitar la comprensió del contingut i la mobilitat pel document (índex, notes al peu de pàgina, títols, bibliografia utilitzada, marcadors, enllaços o altres).
- Aplicar la resta d'utilitats que presta l'aplicació del processador de textos amb eficàcia i oportunitat.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de l'aplicació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Conèixer la importància de la postura corporal davant el teclat (posició dels braços, canells i mans), per aconseguir més velocitat en el maneig del teclat i prevenir riscos ergonòmics, derivats d'una postura inadequada.

CE1.5 A partir d'impresos, documents normalitzats i informació, convenientment caracteritzats, i tenint en compte els manuals d'estil facilitats, cal:

- Crear els estils de format adequats i autotextos que s'han d'aplicar a cada part del document.
- Construir les plantilles dels impresos i documents normalitzats i desar-les amb el tipus precís.
- Aplicar les normes de seguretat i integritat de la documentació generada amb les funcions de l'aplicació apropiades.
- Inserir en les plantilles generades o disponibles en l'aplicació la informació i les dades facilitades, i combinar-les, si s'escau, amb les fonts d'informació a través dels assistents disponibles.

## **Continguts**

### **1. Conceptes generals i característiques fonamentals del programa de tractament de textos**

- Entrada i sortida del programa.
- Descripció de la pantalla del tractament de textos (interfície).
- Finestra de document.
- Barra d'estat.
- Ajuda de l'aplicació de tractament de textos.
- Barra d'eines estàndard.

### **2. Introducció, desplaçament del cursor, selecció i operacions amb el text del document**

- Generalitats.
- Mode d'inserir text.
- Mode de sobreescriure.
- Esborrar un caràcter.
- Desplaçament del cursor.
- Diferents maneres de seleccionar text.
- Opcions de copiar i enganxar.
- Ús i particularitats del porta-retalls.
- Inserció de caràcters especials (símbols, espai de no-separació, etc.).
- Inserció de data i hora.
- Desfer i refer els últims canvis.

### **3. Arxius de l'aplicació de tractament de textos, ubicació, tipus i operacions amb aquests**

- Creació d'un nou document.
- Obertura d'un document ja existent.
- Desament dels canvis realitzats en un document.
- Duplicació d'un document amb anomena i desa.
- Tancament d'un document.
- Compatibilitat dels documents de diferents versions o aplicacions.
- Menú de finestra. Maneig de diversos documents.

### **4. Utilització de les diferents possibilitats que ofereix el processador de textos per millorar l'aspecte del text**

- Lletres.
  - o Tipus, estil, mida, color, subratllat i efectes de lletra.
  - o Espaiat entre caràcters.
  - o Canvi de majúscules a minúscules.
  - o Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Paràgraf.
  - o Alineació de paràgrafs.
  - o Utilització de diferents tipus de sagnies des de menú i des del regle.
  - o Espaiat de paràgrafs i línies.
  - o Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Vores i ombres.
  - o Vores de paràgraf i text.

- Ombreig de paràgraf i text.
- Tecles ràpides associades a aquestes operacions.
- Numeració i pics.
  - Pics.
  - Llistes numerades.
  - Esquema numerat.
- Tabulacions.
  - Tipus de tabulacions.
  - Maneig dels tabuladors des del quadre de diàleg de tabuladors.
  - Ús del regle per establir i modificar tabulacions.

## **5. Configuració de pàgina en funció del tipus de document que cal desenvolupar utilitzant les opcions de l'aplicació. Visualització del resultat abans de la impressió**

- Configuració de pàgina.
  - Marges.
  - Orientació de pàgina.
  - Mida de paper.
  - Disseny de pàgina.
  - Ús del regle per canviar marges.
- Visualització del document.
  - Modes de visualitzar un document.
  - Zoom.
  - Previsualització.
- Encapçalaments i peus de pàgina. Creació, eliminació i modificació.
- Numeració de pàgines.
  - Numeració automàtica de les pàgines d'un determinat document.
  - Eliminació de la numeració.
  - Canviar el format del nombre de pàgines.
- Vores de pàgina.
- Inserció de salts de pàgina i de secció.
- Inserció de columnes periodístiques.
  - Crear columnes amb diferents estils.
  - Aplicar columnes en diferents espais dins del document.
- Inserció de notes al peu de pàgina i al final.

## **6. Creació de taules com a mitjà per mostrar el contingut de la informació, en tot el document o en part**

- Inserció o creació de taules en un document.
- Edició dins d'una taula.
- Moviment dins d'una taula.
- Selecció de cel·les, files, columnes, taula.
- Modificant la mida de files i columnes.
- Modificant els marges de les cel·les.
- Aplicant format a una taula (vores, ombreig, formatació automàtica).
- Canviant l'estructura d'una taula (inserir, eliminar, combinar i dividir cel·les, files i columnes).
- Altres opcions interessants de taules (alinejar verticalment el text d'una cel·la, canviar la direcció del text, convertir text en taula i taula en text, ordenar una taula, introduir-hi fórmules, fila d'encapçalaments).

## **7. Correcció de textos amb les eines d'ortografia i gramàtica, utilitzant les diferents possibilitats que ofereix l'aplicació**

- Selecció de l'idioma.
- Correcció mentre s'escriu.
- Correcció una vegada s'ha escrit, amb menú contextual (botó dret).
- Correcció gramatical (des de menú eines).

- Opcions d'ortografia i gramàtica.
- Ús del diccionari personalitzat.
- Autocorrecció.
- Sinònims.
- Traductor.

#### **8. Impressió de documents creats en diferents formats de paper i suports com ara sobres i etiquetes**

- Impressió (opcions en imprimir).
- Configuració de la impressora.

#### **9. Creació de sobres i etiquetes individuals i sobres, etiquetes i documents model per a creació i enviament massiu**

- Creació del document model per a enviament massiu: cartes, sobres, etiquetes o missatges de correu electrònic.
- Selecció de destinataris mitjançant creació o utilització d'arxius de dades.
- Creació de sobres i etiquetes, opcions de configuració.
- Combinació de correspondència: sortida a document, impressora o correu electrònic.

#### **10. Inserció d'imatges i autoformes en el text per millorar-ne l'aspecte**

- Des d'un arxiu.
- Emprant imatges predissenyades.
- Utilitzant el porta-retalls.
- Ajust d'imatges amb el text.
- Millores d'imatges.
- Autoformes (incorporació i operacions que es realitzen amb l'autoforma en el document).
- Quadres de text, inserció i modificació.
- Inserció de WordArt.

#### **11. Creació d'estils que automatitzen tasques de format en paràgrafs amb estil repetitiu i per a la creació d'índexs i plantilles**

- Estils estàndard.
- Assignació, creació, modificació i esborrament d'estils.

#### **12. Utilització de plantilles i assistents que incorpora l'aplicació i creació de plantilles pròpies basant-se en aquestes o de nova creació**

- Utilització de plantilles i assistents del menú arxiu nou.
- Creació, desament i modificació de plantilles de documents.

#### **13. Treball amb documents llargs**

- Creació de taules de continguts i índexs.
- Referències creuades.
- Títols numerats.
- Documents mestres i subdocuments.

#### **14. Fusió de documents procedents d'altres aplicacions del paquet ofimàtic fent servir la inserció d'objectes del menú inserció**

- Amb fulls de càlcul.
- Amb bases de dades.
- Amb gràfics.
- Amb presentacions.

#### **15. Utilització de les eines de revisió de documents i treball amb documents compartits**

- Inserció de comentaris.
- Control de canvis d'un document.

- Comparació de documents.
- Protecció de tot o part d'un document.

### **16. Automatització de tasques repetitives mitjançant enregistrament de macros**

- Enregistrament de macros.
- Utilització de macros.

## **UNITAT FORMATIVA 3**

**Denominació:** Aplicacions informàtiques de fulls de càlcul.

**Codi:** UF0321

**Durada:** 50 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP4 i RP7 pel que fa als fulls de dades.

### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: emprar fulls de càlcul amb habilitat utilitzant les funcions habituals en totes aquelles activitats que requereixin tabulació i tractament aritmèticològic i/o estadístic de dades i informació, així com la presentació en gràfics.

CE1.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents del full de càlcul, i descriure'n les característiques.

CE1.2 Descriure les característiques de protecció i seguretat en fulls de càlcul.

CE1.3 En casos pràctics de confecció de documentació administrativa, científica i econòmica, a partir de mitjans i aplicacions informàtiques de reconegut valor en l'àmbit empresarial, cal:

- Crear fulls de càlcul i agrupar-los pel contingut de les seves dades en llibres convenientment identificats i localitzats, i amb el format precís a la utilització del document.
- Aplicar el format precís a les dades i cel·les d'acord amb el tipus d'informació que contenen per tal de facilitar-ne posteriorment el tractament.
- Aplicar fórmules i funcions sobre les cel·les o rangs de cel·les, anomenats o no, d'acord amb els resultats cercats, i comprovar-ne el funcionament i el resultat que es preveu.
- Utilitzar títols representatius, encapçalaments, peus de pàgina i altres aspectes de configuració del document en els fulls de càlcul, d'acord amb les necessitats de l'activitat que cal desenvolupar o del document que cal presentar.
- Imprimir fulls de càlcul amb la qualitat, presentació de la informació i còpies requerides.
- Elaborar plantilles amb el full de càlcul, d'acord amb la informació facilitada.
- Confeccionar gràfics estàndard i/o dinàmics, a partir de rangs de cel·les del full de càlcul, i optar pel tipus que permeti la millor comprensió de la informació i d'acord amb l'activitat que cal desenvolupar, a través dels assistents disponibles en l'aplicació.
- Filtrar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
- Aplicar els criteris de protecció, seguretat i accés al full de càlcul.
- Elaborar i ajustar diagrames en documents i utilitzar amb eficàcia totes les prestacions que permeti l'aplicació del full de càlcul.
- Importar i/o exportar dades a les aplicacions de processament de text, bases de dades i presentacions.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de fitxers que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
- Utilitzar els manuals o l'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

### **Continguts**

## **1. Conceptes generals i característiques fonamentals de l'aplicació de full de càlcul**

- Instal·lació i inici de l'aplicació.
- Configuració de l'aplicació.
- Entrada i sortida del programa.
- Descripció de la pantalla de l'aplicació de full de càlcul.
- Ajuda de l'aplicació de full de càlcul.
- Opcions de visualització (zoom, vistes, immobilització de zones del full de càlcul, etc.).

## **2. Desplaçament pel full de càlcul**

- Mitjançant teclat.
- Mitjançant ratolí.
- Grans desplaçaments.
- Barres de desplaçament.

## **3. Introducció de dades en el full de càlcul**

- Tipus de dades:
  - o Numèriques.
  - o Alfanumèriques.
- Data/hora.
- Fórmules.
- Funcions.

## **4. Edició i modificació del full de càlcul**

- Selecció del full de càlcul:
  - o Rangs.
  - o Columnnes.
  - o Files.
  - o Fulls.
- Modificació de dades:
  - o Edició del contingut d'una cel·la.
  - o Esborrament del contingut d'una cel·la o rang de cel·les.
  - o Ús del corrector ortogràfic.
  - o Ús de les utilitats de cerca i substitució.
- Inserció i eliminació:
  - o Cel·les.
  - o Files.
  - o Columnnes.
  - o Fulls de càlcul.
- Còpia o reubicació de:
  - o Cel·les o rangs de cel·les.
  - o Fulls de càlcul.

## **5. Emmagatzematge i recuperació d'un llibre**

- Crear un nou llibre.
- Obrir un llibre ja existent.
- Desar els canvis realitzats en un llibre.
- Crear una duplicació d'un llibre.
- Tancar un llibre.

## **6. Operacions amb rangs**

- Emplenament ràpid d'un rang.
- Selecció de diversos rangs (rang múltiple, rang tridimensional).
- Noms de rangs.

## **7. Modificació de l'aparença d'un full de càlcul**

- Format de cel·la:
  - o Nombre.
  - o Alineació.
  - o Tipus de lletra.
  - o Vores.
  - o Emplenament.
  - o Protecció.
- Amplària i alçària de les columnes i files.
- Ocultar i mostrar columnes, files o fulls de càlcul.
- Format del full de càlcul.
- Canvi de nom d'un full de càlcul.
- Formats condicionals.
- Formatacions automàtiques o estils predefinits.

## **8. Fórmules**

- Operadors i prioritats.
- Escriptura de fórmules.
- Còpia de fórmules.
- Referències relatives, absolutes i mixtes.
- Referències externes i enllaços.
- Resolució d'errors en les fórmules.
  - o Tipus d'errors.
  - o Eines d'ajuda en la resolució d'errors.

## **9. Funcions**

- Funcions matemàtiques predefinides en l'aplicació de full de càlcul.
- Regles per utilitzar les funcions predefinides.
- Utilització de les funcions més usuals.
- Ús de l'assistent per a funcions.

## **10. Inserció de gràfics, per representar la informació que contenen els fulls de càlcul**

- Elements d'un gràfic.
- Creació d'un gràfic
- Modificació d'un gràfic.
- Esborrament d'un gràfic.

## **11. Inserció d'altres elements dins d'un full de càlcul**

- Imatges.
- Autoformes.
- Text artístic.
- Altres elements.

## **12. Impressió**

- Zones d'impressió.
- Especificacions d'impressió.
- Configuració de pàgina:
  - o Marges.
  - o Orientació.
  - o Encapçalaments i peus i numeració de pàgina.
- Previsualització.
  - o Formes d'impressió.
  - o Configuració d'impressora.

## **13. Treball amb dades**

- Validacions de dades.
- Esquemes.



- Creació de taules o llistes de dades.
- Ordenació de llista de dades, per un o diversos camps.
- Ús de filtres.
- Subtotals.

#### **14. Utilització de les eines de revisió i treball amb llibres compartits**

- Inserció de comentaris.
- Control de canvis del full de càlcul.
- Protecció d'un full de càlcul.
- Protecció d'un llibre.
- Llibres compartits.

#### **15. Importació des d'altres aplicacions del paquet ofimàtic**

- Amb bases de dades.
- Amb presentacions.
- Amb documents de text.

#### **16. Plantilles i macros**

- Creació i ús de plantilles.
- Enregistrament de macros.
- Utilització de macros.

### **UNITAT FORMATIVA 4**

**Denominació:** Aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals.

**Codi:** UF0322

**Durada:** 50 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP6 i RP7 pel que fa a les bases de dades relacionals.

#### **Capacitats i criteris d'avaluació**

C1: utilitzar les funcions de les aplicacions informàtiques de bases de dades relacionals que permetin presentar i extreure la informació.

CE1.1 Descriure les prestacions, els procediments i assistents dels programes que manegen bases de dades relacionals, i referir les característiques i utilitats relacionades amb l'ordenació i presentació de taules, i la importació i l'exportació de dades.

CE1.2 Identificar i explicar les diferents opcions existents en una base de dades relacional per crear, dissenyar, visualitzar i modificar les taules.

CE1.3 Descriure els conceptes de camp i de registre, així com la seva funcionalitat en les taules de les bases de dades relacionals.

CE1.4 Diferenciar els diferents tipus de dades que poden ser allotjades en una taula d'una base de dades relacional, així com les diferents opcions tant generals com de cerca.

CE1.5 Diferenciar les característiques que presenta el tipus de relació d'una taula, en una relació d'un a un, d'un a diversos o de diversos a diversos.

CE1.6 Dissenyar consultes utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.

CE1.7 Conèixer els diferents tipus de consultes, la seva creació i el seu ús.

CE1.8 Executar consultes, tenint en compte les conseqüències que poden comportar, com ara pèrdua de dades, etc.

CE1.9 Identificar la utilitat dels formularis, en l'àmbit empresarial, a través de les funcions d'introducció i modificació de dades i imatges.

CE1.10 Crear formularis utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.

CE1.11 Diferenciar els diferents tipus de formats en els formularis en funció del seu ús.

CE1.12 Utilitzar les eines i els elements de disseny de formularis per crear estils personalitzats.

CE1.13 Descriure la importància del maneig adequat de l'opció d'informes, com una funcionalitat de la base de dades relacional per presentar dades, per l'àmplia gamma de possibilitats d'adaptació a les necessitats de l'usuari o de l'entitat.

CE1.14 Crear informes utilitzant els diferents mètodes existents de l'aplicació.

CE1.15 Dissenyar els informes, segons l'ordenació i l'agrupament de dades, així com la distribució.

CE1.16 Utilitzar les eines i els elements de disseny d'informes per crear estils personalitzats.

CE1.17 Distingir i diferenciar la utilitat dels altres objectes d'una base de dades relacional.

CE1.18 A partir d'un cas pràctic ben diferenciat per crear un projecte de base de dades relacional, cal:

- Crear les taules ajustant-ne les característiques a les dades que han de contenir i a l'ús final de la base de dades referencial.
- Crear les relacions existents entre les diferents taules, tenint en compte: tipus de relacions i/o integritat referencial.
- Realitzar el disseny i la creació dels formularis necessaris per facilitar l'ús de la base de dades relacional.
- Realitzar el disseny i la creació de les consultes necessàries per aconseguir l'objectiu marcat per a la base de dades relacional.
- Realitzar el disseny i la creació dels informes necessaris per facilitar la presentació de les dades segons els objectius marcats.

CE1.19 En casos pràctics de confecció de documentació administrativa, a partir de mitjans i aplicacions informàtiques de reconegut valor en l'àmbit empresarial, cal:

- Ordenar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
- Filtrar dades a partir de la taula elaborada en el full de càlcul.
- Utilitzar els manuals d'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

CE1.20 A partir de documents normalitzats i informació, convenientment caracteritzats, i tenint en compte els manuals d'estil facilitats, cal:

- Combinar documents normalitzats amb les taules de dades o bases de dades proporcionades.
- Combinar sobres o etiquetes amb les taules o bases de dades proposades i en l'ordre establert.
- Utilitzar els manuals d'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

## **Continguts**

### **1. Introducció i conceptes generals de l'aplicació de base de dades**

- Què és una base de dades.
- Entrada i sortida de l'aplicació de base de dades.
- La finestra de l'aplicació de base de dades.
- Elements bàsics de la base de dades.
  - o Taules.
  - o Vistes o consultes.
  - o Formularis.
  - o Informes o reports.
- Diferents maneres de crear una base de dades.
- Obrir una base de dades.
- Desar una base de dades.
- Tancar una base de dades.
- Còpia de seguretat de la base de dades.
- Eines de recuperació i manteniment de la base de dades.

## **2. Creació i inserció de dades en taules**

- Concepte de registres i camps.
- Diferents maneres de crear taules.
  - o Elements d'una taula.
  - o Propietats dels camps.
- Introducció de dades en la taula.
- Moviments pels camps i registres d'una taula.
- Eliminació de registres d'una taula.
- Modificació de registres d'una taula.
- Còpia i moviment de dades.
- Cerca i substitució de dades.
- Creació de filtres.
- Ordenació alfabètica de camps.
- Formats d'una taula.
- Creació d'índexs en camps.

## **3. Realització de canvis en l'estructura de taules i creació de relacions**

- Modificació del disseny d'una taula.
- Canvi del nom d'una taula.
- Eliminació d'una taula.
- Còpia d'una taula.
- Exportació d'una taula a una altra base de dades.
- Importació de taules d'una altra base de dades.
- Creació de relacions entre taules.
  - o Concepte del camp clau principal.
  - o Tipus de relacions entre taules.

## **4. Creació, modificació i eliminació de consultes o vistes**

- Creació d'una consulta.
- Tipus de consulta.
  - o Selecció de registres de taules.
  - o Modificació de registres, estructura de la taula o base de dades.
- Desament d'una consulta.
- Execució d'una consulta.
- Impressió de resultats de la consulta.
- Obertura d'una consulta.
- Modificació dels criteris de consulta.
- Eliminació d'una consulta.

## **5. Creació de formularis per introduir i mostrar registres de les taules o resultats de consultes**

- Creació de formularis senzills de taules i consultes.
- Personalització de formularis utilitzant diferents elements de disseny.
- Creació de subformularis.
- Emmagatzematge de formularis.
- Modificació de formularis.
- Eliminació de formularis.
- Impressió de formularis.
- Inserció d'imatges i gràfics en formularis.

## **6. Creació d'informes o reports per a la impressió de registres de les taules o resultats de consultes**

- Creació d'informes senzills de taules o consultes.
- Personalització d'informes utilitzant diferents elements de disseny.
- Creació de subinformes.
- Emmagatzematge d'informes.

- Modificació d'informes.
- Eliminació d'informes.
- Impressió d'informes.
- Inserció d'imatges i gràfics en informes.
- Aplicació de canvis en l'aspecte dels informes utilitzant el processador de text.

## UNITAT FORMATIVA 5

**Denominació:** Aplicacions informàtiques per a presentacions: gràfics d'informació.

**Codi:** UF0323

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP5 i RP7 pel que fa a les presentacions.

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: establir el disseny de les presentacions tenint en compte les característiques de l'empresa i la seva organització.

CE1.1 Explicar la importància de la presentació d'un document per a la imatge que transmet l'entitat i aconseguir que la informació es presenti de forma clara i persuasiva, a partir de diferents presentacions de caràcter professional d'organitzacions tipus.

CE1.2 Advertir de la necessitat de desar les presentacions segons els criteris d'organització d'arxius marcats per l'empresa i facilitar el compliment de les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

CE1.3 Assenyalar la importància que té comprovar els resultats i esmenar errors, abans de posar a disposició de les persones o entitats a les quals es destina la presentació, així com respectar els terminis previstos i la forma establerta de lliurament.

CE1.4 En casos pràctics, degudament caracteritzats, en els quals es requereix elaboració i presentació de documentació d'acord amb uns estàndards de qualitat tipus, cal:

- Seleccionar el format més adequat a cada tipus d'informació per a la seva presentació final.
- Escollir els mitjans de presentació de la documentació més adequats a cada cas (sobre el monitor, en xarxa, diapositives, animada amb ordinador i sistema de projecció, paper, transparència o altres suports).
- Comprovar les presentacions obtingudes amb les aplicacions disponibles, identificar inexactituds i proposar solucions com a usuari.
- Aplicar les funcions i utilitats de moviment, còpia o eliminació de la presentació que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

C2: utilitzar les funcions de les aplicacions de presentacions gràfiques, presentar documentació i informació en diferents suports i integrar objectes de diferent naturalesa.

CE2.1 Identificar les prestacions, els procediments i assistents d'un programa de presentacions gràfiques i descriure'n les característiques.

CE2.2 En casos pràctics, degudament caracteritzats, en els quals es requereix elaboració i presentació de documentació d'acord amb uns estàndards de qualitat tipus, cal:

- Aplicar el format més adequat a cada tipus d'informació per a la presentació final.
- Utilitzar els mitjans de presentació de la documentació més adequats a cada cas (sobre el monitor, en xarxa, diapositives, animada amb ordinador i sistema de projecció, paper, transparència o altres suports).
- Utilitzar de forma integrada i convenient: gràfics, textos i altres objectes, per aconseguir una presentació correcta i adequada a la naturalesa del document.
- Utilitzar eficaçment i on calgui les possibilitats que ofereix l'aplicació informàtica de presentacions gràfiques: animacions, àudio, vídeo i altres.

- Utilitzar els manuals o l'ajuda disponibles en l'aplicació en la resolució d'incidències o dubtes plantejats.

CE2.3 A partir d'informació suficientment caracteritzada, i d'acord amb uns paràmetres per a la presentació en suport digital facilitats, cal:

- Inserir la informació proporcionada en la presentació.
- Animar els diferents objectes de la presentació d'acord amb els paràmetres facilitats i utilitzant, si s'escau, els assistents disponibles.
- Temporalitzar l'aparició dels diferents elements i diapositives d'acord amb el temps assignat a cadascun d'aquests utilitzant els assistents disponibles.
- Assegurar la qualitat de la presentació assajant i corregint els defectes detectats i, si s'escau, proposar els elements o paràmetres de millora.
- Desar les presentacions en els formats adequats, preparar-les per ser fàcilment emprades i protegir-les de modificacions no desitjades.

## **Continguts**

### **1. Disseny, organització i arxivament de les presentacions**

- La imatge corporativa d'una empresa.
  - o Importància.
  - o Respecte per les normes d'estil de l'organització.
- Disseny de les presentacions.
  - o Claredat en la informació.
  - o La persuasió en la transmissió de la idea.
- Avaluació dels resultats.
- Organització i arxivament de les presentacions.
  - o Confidencialitat de la informació.
- Lliurament del treball realitzat.

### **2. Introducció i conceptes generals**

- Execució de l'aplicació per a presentacions.
- Sortida de l'aplicació per a presentacions.
- Creació d'una presentació.
- Enregistrament d'una presentació.
- Tancament d'una presentació.
- Obertura d'una presentació.
- Estructura de la pantalla.
- Les vistes de l'aplicació per a presentacions.
  - o Normal.
  - o Classificador de diapositives.
  - o Esquema.

### **3. Accions amb diapositives**

- Inserció de nova diapositiva.
- Eliminació de diapositives.
- Duplicació de diapositives
- Ordenació de diapositives.

### **4. Treball amb objectes**

- Selecció d'objectes.
- Desplaçament d'objectes.
- Eliminació d'objectes.
- Modificació de la mida dels objectes.
- Duplicació d'objectes.
- Reubicació d'objectes.
- Alineació i distribució d'objectes dins de la diapositiva.
- Treball amb textos.

- Inserció de text (des de la diapositiva, des de l'esquema de la presentació).
- Modificació del format del text.
- Format de paràgrafs.
  - Alineació.
  - Llistes numerades.
  - Pics.
  - Estils.
- Taules.
  - Creació de taules.
  - Operacions amb files i columnes.
  - Alineació horitzontal i vertical de les cel·les.
- Dibuixos.
  - Línies.
  - Rectangles i quadrats.
  - Cercles i el·lipses.
  - Autoformes.
  - Ombres i 3D.
  - Regles i guies.
- Imatges.
  - Predissenyades i inserides.
- Gràfics.
  - Creació de gràfics.
- Diagrames.
  - Creació d'organigrames i diferents estils de diagrames.
- WordArt o text artístic.
- Inserció de sons i pel·lícules.
  - Format d'objectes.
  - Farciments.
  - Línies.
  - Efectes d'ombra o 3D.

#### **5. Documentació de la presentació**

- Inserció de comentaris.
- Preparació de les notes de l'orador.

#### **6. Disseny o estils de presentació**

- Ús de plantilles d'estils.
- Combinació de colors.
- Fons de diapositives.
- Patrons.

#### **7. Impressió de diapositives en diferents suports**

- Configuració de la pàgina.
- Encapçalaments, peus i numeració.
- Configuració dels diferents formats d'impressió.
- Opcions d'impressió.

#### **8. Presentació de diapositives tenint en compte lloc i infraestructura**

- Animació d'elements.
- Transició de diapositives.
- Intervals de temps.
- Configuració de la presentació.
  - Presentació amb orador.
  - Presentació en exposició.
  - Presentacions personalitzades.
- Connexió a un projector i configuració.

- Assaig de la presentació.
- Projecció de la presentació.

### Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitat formativa	Nombre d'hores totals de les unitats formatives	Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància
Unitat formativa 1 – UF0319	30	30
Unitat formativa 2 – UF0320	30	30
Unitat formativa 3 – UF0321	50	45
Unitat formativa 4 – UF0322	50	45
Unitat formativa 5 – UF0323	30	30

### Seqüència:

Per accedir a les unitats formatives 2, 3, 4 i 5 és imprescindible haver superat la unitat formativa 1. Les quatre últimes unitats formatives del mòdul es poden programar de manera independent.

### Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

### MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'ACTIVITATS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA

**Codi:** MP0111

**Durada:** 80 hores

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar mètodes de control d'existències, tenint en compte els principals sistemes de gestió de magatzem i les tipologies de productes i/o serveis, en diferents activitats empresarials.

CE1.1 Aplicar el mètode de control d'existències indicat.

CE1.2 Calcular l'import del saldo d'existències tenint en compte el cost del producte, l'IVA, els marges comercials i altres despeses.

CE1.3 Interpretar els inventaris periòdics fent-los correspondre amb el nivell d'existències donat.

C2: efectuar els processos de recollida, canalització i/o resolució de reclamacions, i seguiment de clients en els serveis postvenda.

CE2.1 Recollir i escoltar atentament la queixa o reclamació del client.

CE2.2 Definir amb precisió la naturalesa i el context de la queixa o reclamació.

CE2.3 Delimitar amb rigor la capacitat personal per a la seva resolució.

CE2.4 Formalitzar per escrit la reclamació i indicar-hi la informació necessària que ha de contenir.

C3: aplicar els mètodes i les funcions del control de la tresoreria, detectar les desviacions produïdes i identificar les conseqüències de no aplicar-los.

CE3.1 Recomptar l'efectiu existent.

CE3.2 Classificar els diferents documents de crèdit i dèbit trobats en l'arqueig en funció de la seva naturalesa i finalitat.

CE3.3 Anotar en el llibre de caixa els documents trobats en l'arqueig segons les directrius rebudes.

CE3.4 Confrontar el resultat de l'arqueig amb els registres en el llibre de caixa i documentar les diferències trobades, i proposar solucions possibles.

CE3.5 Comunicar les anomalies detectades al responsable establert en el manual de procediment.

CE3.6 Confrontar les anotacions dels extractes bancaris amb els registres del llibre de bancs i amb la documentació suport.

CE3.7 Realitzar les comprovacions aritmètiques corresponents a través dels càlculs precisos.

CE3.8 Documentar les diferències i anomalies trobades entre el contingut dels extractes bancaris, els registres del llibre de bancs i la documentació suport.

CE3.9 Identificar els problemes i les implicacions existents de la falta d'aplicació de la conciliació bancària.

CE3.10 Responsabilitzar-se del treball que desenvolupa.

CE3.11 Mantenir l'àrea de treball amb el grau apropiat de neteja i ordre.

CE3.12 Interpretar i executar instruccions de treball.

CE3.13 Respectar els procediments i les normes internes de l'empresa.

CE3.14 Demostrar certa autonomia en la resolució de petites contingències relacionades amb la seva activitat.

CE3.15 Finalitzar el treball en els terminis establerts.

C4: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans.

CE4.1 Cercar i emplenar els impresos i models de contractes, i adaptar aquests models al cas concret de l'empresa.

CE4.2 Obtenir i actualitzar les taules, els barems i les dades necessàries per calcular les cotitzacions a la Seguretat Social i les retencions de l'IRPF.

CE4.3 Comprovar els fitxers que ha de presentar l'empresa mitjançant el sistema Red, així com els de remissió electrònica a les entitats financeres.

CE4.4 Aplicar les normes de protecció del medi ambient i de la salut en l'obtenció i elaboració de documents.

CE4.5 Elaborar la documentació de control de presència i incidències de l'activitat laboral dels empleats/ades, utilitzant processadors de text i presentacions.

CE4.6 Responsabilitzar-se del treball que desenvolupa.

CE4.7 Mantenir l'àrea de treball amb el grau apropiat de neteja i ordre.

CE4.8 Interpretar i executar instruccions de treball.

CE4.9 Respectar els procediments i les normes internes de l'empresa.

CE4.10 Demostrar certa autonomia en la resolució de petites contingències relacionades amb la seva activitat.

CE4.11 Finalitzar el treball en els terminis establerts.

C5: utilitzar aplicacions informàtiques de comptabilitat enregistrant les operacions necessàries per al registre de les transaccions econòmiques.

CE5.1 Identificar el pla de comptes de l'empresa.

CE5.2 Utilitzar assentaments predefinits en operacions de compravenda.

CE5.3 Realitzar registres comptables segons els documents mercantils i la informació proporcionada.

CE5.4 Realitzar el traspàs de les operacions que correspongui als llibres d'IVA.

CE5.5 Extractar i imprimir els registres realitzats –diari, balanç de comprovació, balanç de situació, saldo dels comptes–, corresponents a un cicle econòmic.

CE5.6 Donar de baixa comptes del pla comptable.

CE5.7 Donar de baixa conceptes i assentaments predefinits de la base de dades de l'aplicació.

CE5.8 Fer còpies de seguretat.



CE5.9 Explicar la importància de la responsabilitat i de la confidencialitat en el registre comptable de les transaccions econòmiques i de les conseqüències negatives d'actuacions contràries a aquests principis.

C6: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE6.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE6.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE6.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE6.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE6.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE6.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

## **Continguts**

### **1. Arqueigs de caixa i conciliacions bancàries**

- Obtenció de tota la documentació de cobraments i pagaments realitzats per caixa.
- Realització del llibre de caixa.
- Elaboració de l'arqueig de caixa.
- Detecció i correcció d'errors.
- Obtenció dels extractes bancaris a través d'Internet.
- Confrontació de la informació del compte de bancs amb l'extracte bancari.
- Quadrament, detecció i correcció d'errors.
- Elaboració de la conciliació bancària.
- Elaboració d'un pressupost de tresoreria.

### **2. Activitats de suport administratiu a recursos humans**

- Cerca i emplenament d'impresos i models de contractes de treball, i adaptació d'aquests models al cas concret de l'empresa.
- Comunicació de les modalitats de contractació laboral a través de Contrat@ (INEM).
- Actualització de les taules, barems i dades necessàries per calcular les cotitzacions a la Seguretat Social i les retencions de l'IRPF.
- Comprovació dels fitxers que ha de presentar l'empresa mitjançant el sistema Red, així com els de remissió electrònica a les entitats financeres.
- Elaboració dels documents de control de presència i incidències de l'activitat laboral dels empleats/ades, utilitzant processadors de text i presentacions.

### **3. Pràctica comptable**

- Execució del procés comptable informatitzat.
- Introducció d'assentaments.
- Elaboració d'estats comptables.
- Comptabilització de factures de compres.
- Comptabilització de factures de vendes.
- Comptabilització de caixa i bancs.
- Realització d'assentaments predefinits en l'aplicació informàtica.
- Realització de liquidacions i presentacions d'IVA.
- Obtenció de balanç de sumes i saldos.
- Obtenció de majors dels comptes.
- Presentació d'un balanç de situació.

### **4. Integració i comunicació en el centre de treball**

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.

- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

#### IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Amb acreditació	Sense acreditació
MF0976_2: Operacions administratives comercials	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomada/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de les famílies professionals d'Administració i gestió i Comerç i màrqueting.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'Administració i auditoria de la família professional d'Administració i gestió.</li> </ul>	2 anys	4 anys
MF0979_2: Gestió operativa de tresoreria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomada/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de la família professional d'Administració i gestió.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'Administració i auditoria de la família professional d'Administració i gestió.</li> </ul>	2 anys	4 anys
MF0980_2: Gestió auxiliar de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomada/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de la família professional d'Administració i gestió.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'Administració i auditoria de la família professional d'Administració i gestió.</li> </ul>	2 anys	4 anys
MF0981_2: Registres comptables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres</li> </ul>	2 anys	4 anys

	<ul style="list-style-type: none"> <li>títols equivalents.</li> <li>• Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de la família professional d'Administració i gestió.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de l'àrea professional d'Administració i auditoria de la família professional d'Administració i gestió.</li> </ul>		
MF0973_1: Enregistrament de dades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a i tècnic/a superior de les famílies professionals d'Administració i gestió i Informàtica i comunicacions.</li> <li>• Certificat de professionalitat de nivell 2 i 3 de l'àrea de Gestió de la informació i comunicació de la família professional d'Administració i gestió.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de la família professional d'Informàtica i comunicacions.</li> </ul>	1 any	3 anys
MF0978_2: Gestió d'arxius	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de les famílies professionals d'Administració i gestió i Informàtica i comunicacions.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de les famílies professionals d'Administració i gestió i Informàtica i comunicacions.</li> </ul>	2 anys	4 anys
MF0233_2: Ofimàtica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llicenciat/ada, enginyer/a, arquitecte/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a, arquitecte/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.</li> <li>• Tècnic/a superior de les famílies professionals d'Administració i gestió i Informàtica i comunicacions.</li> <li>• Certificats de professionalitat de nivell 3 de les famílies professionals d'Administració i gestió i Informàtica i comunicacions.</li> </ul>	2 anys	4 anys

## V. REQUISITS MÍNIMS D'ESPAIS I INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

<b>Espai formatiu</b>	<b>Superfície m<sup>2</sup> 15 alumnes</b>	<b>Superfície m<sup>2</sup> 25 alumnes</b>
Aula de gestió	45	60

<b>Espai formatiu</b>	<b>M1</b>	<b>M2</b>	<b>M3</b>	<b>M4</b>	<b>M5</b>	<b>M6</b>	<b>M7</b>
Aula de gestió	X	X	X	X	X	X	X

<b>Espai formatiu</b>	<b>Equipament</b>
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equips audiovisuals.</li> <li>- PC instal·lats en xarxa, canó amb projecció i Internet.</li> <li>- Pissarres per escriure amb retolador.</li> <li>- Rotafolis.</li> <li>- Material d'aula.</li> <li>- Taula i cadira per al formador/a.</li> <li>- Taula i cadires per als alumnes.</li> <li>- Programari específic de sistema operatiu paquet integrat d'ofimàtica.</li> <li>- Programari específic de gestió comptable, gestió de tresoreria i facturació.</li> </ul>

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.