

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos *–on line, off line–* se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

### **Contexto profesional:**

#### **Medios de producción y/o creación de servicios**

Equipos ofimáticos–terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas *–Internet, intranet–*. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos *–solicitud de información, requerimientos, otros–*. Transparencias.

#### **Productos o resultado del trabajo**

Búsquedas de información en la red *–interna o externa–* y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes *–archivos electrónicos, transparencias, otros–*. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

#### **Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático *–on line, off line–* de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

### **III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

#### **MÓDULO FORMATIVO 1**

**Denominación:** Técnicas de recepción y comunicación

**Código:** MF0975\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0975\_2 Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Identificar la estructura funcional de organizaciones tipo y de la Administración Pública, distinguiendo los flujos de información en las comunicaciones orales o escritas, de forma presencial, telemática o electrónica, y sus medios de canalización.

CE1.1 Diferenciar los tipos de organizaciones en función de su tamaño, actividad empresarial y constitución legal.

CE1.2 Identificar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo, explicando los flujos de información oral o escrita existentes entre los departamentos, mandos o empleados.

CE1.3 Identificar la estructura organizativa de las distintas Administraciones Públicas.

CE1.4 Reconocer las características diferenciadoras de los distintos canales de comunicación.

CE1.5 Reconocer la estructura y contenidos de los manuales de procedimiento e imagen corporativa.

CE1.6 Identificar roles en grupos de trabajo determinados, especificando las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.

CE1.7 Ante un supuesto práctico de comunicación, en una organización tipo convenientemente caracterizada en su estructura organizativa:

- Representar mediante un organigrama funcional la organización de la empresa: Los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos.
- Escoger el destinatario y el canal adecuado para que la información fluya eficientemente.
- Describir la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica entre otros.

CE1.8 En casos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proponen de forma general ideas, situaciones o instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas y "rol-playing":

- Elaborar el mensaje verbal correspondiente de manera concreta y precisa.
- Especificar las posibles dificultades en su transmisión.
- Determinar la mejor forma de presentar el mensaje.
- Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo.
- Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación oral, presencial o telemática, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socioprofesionales habituales de organizaciones e interlocutores tipo.

CE2.1 Identificar el protocolo de comunicación oral y gestual de uso habitual en una organización para transmitir la información oral.

CE2.2 Identificar los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de comunicación: Escucha activa, empatía, amabilidad, lenguaje comprensible, generar confianza, control del tiempo, u otros.

CE2.3 Diferenciar las costumbres socioculturales y los usos sociales de diferentes culturas para comunicarse correctamente con interlocutores de otros países.

CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención y asesoramiento personal o telemática en función del canal de comunicación utilizado.

CE2.5 Diferenciar y manejar equipos de telefonía –fijo, móvil, centralita, extensiones, otros– aplicando normas básicas de uso –tiempos de espera, información básica al descolgar, traspaso de llamada, otras–, con el fin de que la imagen de la organización sea identificada correctamente.

CE2.6 En una situación simulada de comunicación, o exposición de un tema concreto:

- Identificarse e identificar al interlocutor aplicando las debidas normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.
- Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
- Valorar si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

CE2.7 En una conversación telefónica o telemática simulada, convenientemente caracterizada:

- Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
- Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.

C3: Aplicar el proceso de recepción, acogida y registro de visitas en situaciones tipo desarrollando las habilidades de comunicación convenientes en cada una de las fases.

CE3.1 Describir la situación de la recepción dentro de la estructura de una organización tipo, determinando la importancia de su función.

CE3.2 Identificar correctamente las fases en el proceso de recepción de visitas: Acogida, identificación, registro, gestión y despedida.

CE3.3 Establecer la adecuada disposición del espacio de acogida y los materiales auxiliares del mismo, ante diferentes espacios de organizaciones tipo.

CE3.4 En supuestos convenientemente caracterizados a través de situaciones simuladas de recepción y atención a visitas o público en general:

- Relacionar los materiales auxiliares convenientes y su disposición en el espacio de acogida.
- Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida con corrección.
- Identificar con precisión al visitante, la información solicitada y el objeto de la visita.
- Distinguir los errores cometidos y proponer las acciones correctivas necesarias.

C4: Aplicar técnicas de comunicación escrita en la redacción y cumplimentación de información y documentación, oficial o privada, mediante la utilización de medios ofimáticos y electrónicos.

CE4.1 Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos –tipo de papel, sobres, otros– y los canales de transmisión –correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

CE4.2 Describir los soportes de documentación e información más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad a los que la comunicación atienda.

CE4.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, otros– atendiendo al tipo de información que se desea transmitir.

CE4.4 Identificar las herramientas de búsqueda de información –sitios *Web*, navegadores, bases de datos– para elaborar la información y la documentación.

CE4.5 A partir de supuestos, convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica:

- Redactar informes, cartas –oficiales, comerciales o de otro tipo–, escritos profesionales y documentos tipo habituales en organizaciones e instituciones privadas y públicas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto.

CE4.6 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE4.7 Ante una simulación de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los medios ofimáticos y telemáticos:

- Aplicar las técnicas de comunicación escrita en función del tipo de comunicación.
- Redactar el documento cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias correctamente.
- Adaptar al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones.
- Obtener de *Internet*, cumplimentar e imprimir impresos, formularios de ciertas comunicaciones –solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, otros.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con agilidad y destreza en su elaboración.

C5: Aplicar las técnicas de registro público y privado, y distribución de la información y documentación, facilitando su acceso, seguridad y confidencialidad.

CE5.1 Describir la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una organización o en la Administración Pública.

CE5.3 Diferenciar los procedimientos de registro, clasificación y distribución habituales en las organizaciones.

CE5.4 Describir los distintos tipos de correspondencia y paquetería, y su tratamiento.

CE5.5 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

CE5.6 Utilizar las aplicaciones del correo electrónico permitiendo que los mensajes de correo se abran, impriman o distribuyan, guarden o eliminen.

CE5.7 Utilizar los foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares para que la comunicación sea registrada y consultada correctamente.

CE5.8 Ante una simulación de documentos tipo convenientemente caracterizados, e información a registrar y distribuir:

- Determinar el procedimiento de registro y distribución apropiados al tipo de organización.
- Determinar los tipos de correspondencia apropiados al tipo de información y documentación.
- Utilizar las aplicaciones informáticas de correo electrónico, foros, *chats*, áreas de FAQ con agilidad y destreza en su registro y distribución.
- Explicar la importancia de la aplicación de medidas referentes al control de datos y su conservación.

## Contenidos

### **1. Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública.**

- Tipología de las organizaciones por:
  - Sector de actividad.
  - Tamaño.
  - Forma jurídica de constitución y otras.
- Identificación de la estructura organizativa empresarial:
  - Horizontal.
  - Vertical.
  - Transversal.
- Identificación de la estructura funcional de la organización:
  - Estructura departamental.
  - El organigrama de la empresa: su elaboración.
- Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica.
- Canales de comunicación: tipos y características.
- La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional.
- Técnicas de trabajo en grupo:
  - Relaciones jerárquicas.
  - Relaciones funcionales.
- Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa.
- Normativa vigente en materia de:
  - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación.
  - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico.

### **2. Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas.**

- La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas.
- Técnicas de comunicación oral:
  - Habilidades sociales.
  - Protocolo.
- La comunicación no verbal.
- La imagen personal en los procesos de comunicación:
  - Actitudes.
  - Usos.
  - Costumbres.
- Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
  - Empatía.
  - Principios básicos de la asertividad.

### **3. Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas.**

- Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos.
- Control de entrada y salida de visitas, y sus registros.
- Funciones de las relaciones públicas en la organización.
- Proceso de comunicación en la recepción:
  - Acogida.
  - Identificación.
  - Gestión.
  - Despedida.
- Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:

- Escucha activa, empatía y otras.
  - Aplicación de técnicas correctivas.
  - Formulación y gestión de incidencias básicas.
  - Normativa vigente en materia de registro.
- 4. Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas.**
- Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales.
  - Manejo de centralitas telefónicas.
  - La comunicación en las redes –*intranet* e *Internet*.
  - Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
  - La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica.
  - La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
    - Recepción.
    - Identificación.
    - Justificación de ausencias.
    - Peticiones, solicitudes e inscripciones.
  - Destrezas en la recepción y realización de llamadas.
  - Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas.
- 5. Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales.**
- Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos.
  - Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
    - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales.
    - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales.
  - Técnicas de comunicación escrita:
    - Identificación de documentos.
    - Mensajes por correo electrónico o correo postal.
  - Cartas comerciales.
  - Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
    - Canales de comunicación.
    - Objetivos.
  - Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
    - Formatos.
    - Criterios de realización.
    - Verificación.
    - Control de errores.
  - Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación.
  - Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas.
- 6. Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica.**
- Organización de la información y documentación:
    - Objetivos.
    - Finalidad.
    - Técnicas a aplicar.

- Correspondencia y paquetería:
  - Tipología.
  - Tratamiento.
  - Verificación de datos.
  - Subsanación de errores.
  - Accesos.
  - Consulta.
  - Conservación.
- Recepción de la información y paquetería:
  - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, *chats*, áreas de FAQ o herramientas similares.
  - Revisión periódica de estas comunicaciones.
  - Distribución por canales adecuados.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas.
- Actuación básica en las Administraciones Públicas:
  - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común.
  - Procedimiento básico del Registro Público.
- Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen.
- Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica.

### Orientaciones metodológicas

#### Formación a distancia:

Módulo formativo	Número de horas totales del módulo	N.º de horas máximas susceptibles de formación a distancia
Módulo formativo - MF0975_2	90	60

### Criterios de acceso para los alumnos

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

- Comunicación en lengua castellana.
- Competencia digital.

### **MÓDULO FORMATIVO 2**

**Denominación:** OPERACIONES ADMINISTRATIVAS COMERCIALES

**Código:** MF0976\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0976\_2 Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

**Duración:** 160 horas