

## ANNEX I

### I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

**Denominació:** Operacions auxiliars de serveis administratius i generals

**Codi:** ADGG0408

**Família professional:** Administració i gestió

**Àrea professional:** Gestió de la informació i comunicació

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Qualificació professional de referència:**

ADG305\_1 Operacions auxiliars de serveis administratius i generals (RD 107/2008 d'1 de febrer).

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

UC0969\_1: Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic.

UC0970\_1: Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

UC0971\_1: Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.

**Competència general:**

Distribuir, reproduir i transmetre la informació i documentació requerides en les tasques administratives i de gestió, internes i externes, així com realitzar tràmits elementals de verificació de dades i documents a requeriment de tècnics de nivell superior amb eficàcia, d'acord amb instruccions o procediments establerts.

**Entorn professional:**

Àmbit professional:

Aquest professional desenvolupa la seva activitat per compte d'altri, en qualsevol empresa o entitat del sector privat o públic, principalment en oficines, despatxos o departaments d'administració o serveis generals.

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:

4423.1013	Operadors/ores de central telefònica.
4424.1016	Teleoperadors/ores.
4412.1057	Recepcionistes-telefonistes en oficines, en general.
4446.1010	Empleats/ades de finestreta de correus.
4221.1011	Classificadors/ores-repartidors/ores de correspondència.
9431.1020	Ordenances.
5500.1036	Taquillers/Taquilleres. Auxiliar de serveis generals.

Auxiliar d'oficina.  
Auxiliar d'arxiu.  
Auxiliar d'informació.

**Durada de la formació associada:** 430 hores

MF0969\_1: Tècniques administratives bàsiques d'oficina (150 hores).

- UF0517: Organització empresarial i de recursos humans (30 hores).
- UF0518: Gestió auxiliar de la correspondència i paqueteria en l'empresa (30 hores).
- UF0519: Gestió auxiliar de documentació economicoadministrativa i comercial (90 hores).

MF0970\_1: Operacions bàsiques de comunicació (120 hores).

- UF0520: Comunicació en les relacions professionals (50 hores).
- UF0521: Comunicació oral i escrita en l'empresa (70 hores).

MF0971\_1: (Transversal) Reproducció i arxiu (120 hores).

- UF0513: Gestió auxiliar d'arxiu en suport convencional o informàtic (60 hores).
- UF0514: Gestió auxiliar de reproducció en suport convencional o informàtic (60 hores).

MP0112: Mòdul de pràctiques professionals no laborals d'operacions auxiliars de serveis administratius i generals (40 hores).

## **II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT**

### **Unitat de competència 1**

**Denominació:** Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic.

**Nivell:** 1

**Codi:** UC0969\_1

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

RP1: registrar periòdicament les actualitzacions d'informació relatives a l'organització, els seus departaments i àrees, i el personal assignat a aquestes, segons les instruccions rebudes, a fi de disposar de la informació necessària per oferir un bon servei.

CR1.1 S'identifiquen correctament els diferents departaments i les seccions, les seves funcions, i el personal assignat a aquestes, els seus càrrecs i les responsabilitats, a través de l'organigrama de l'organització, després de contrastar-ne la vigència, utilitzant les aplicacions informàtiques disponibles.

CR1.2 S'actualitzen la situació física de les diferents àrees i persones dins de l'organització, i les seves referències d'accés/comunicació telefònica, telemàtica, de fax o altres, i s'identifiquen periòdicament amb precisió, a través dels mitjans disponibles –informàtics o convencionals.

CR1.3 Es mantenen actualitzats, amb els canvis que es produeixen, els registres per localitzar els departaments i el personal dins de l'estructura organitzativa –organigrames funcionals, de distribució d'espais, llistes de telèfons, correus electrònics o altres–, utilitzant les aplicacions informàtiques disponibles.

CR1.4 Es mantenen en l'àrea de treball els recursos, les eines i els components d'informació i comunicació –fullets, revistes internes o externes, publicacions o altres–, en les condicions d'ordre i actualització necessàries, d'acord amb el protocol de l'organització.

RP2: realitzar el suport a la gestió de la correspondència, interna i externa, convencional o electrònica, i de la paqueteria, de forma ràpida i eficient, seguint les instruccions rebudes a fi de distribuir-les a qui correspongui.

CR2.1 S'utilitzen amb destresa i precisió els mitjans per a l'enviament i recepció de correspondència –fax, burofax, correu convencional, electrònic o altres– i es demanen o, si s'escau, s'emplen els justificants d'enviament necessaris per al registre.

CR2.2 Es registren la correspondència convencional o electrònica, i la paqueteria rebuda o emesa, de conformitat amb les normes internes, a través dels mitjans convencionals o informàtics disponibles en l'organització.

CR2.3 S'organitzen la correspondència convencional o electrònica, i la paqueteria, rebuda o emesa, classificant-les segons els criteris fixats –normal, urgent, certificats, altres–, i es generen, si s'escau, les reproduccions, devolucions i/o consultes que siguin pertinents.

CR2.4 Es distribueix la correspondència, una vegada registrada, classificada i/o reproduïda, entre les persones i/o als serveis interns o externs de l'organització amb precisió, d'acord amb els terminis, i en el format i nombre d'exemplars requerits, segons les instruccions rebudes.

CR2.5 Es comprova que les dades identificatives necessàries de les comunicacions que cal emetre –destinatari, justificant de recepció, altres– són concordes amb les dades del destinatari, facilitades pel superior o obtingudes de les bases de dades.

CR2.6 Es prepara la correspondència d'ús habitual per enviar-la –plegatges, ensobrades, segellaments, altres–, d'acord amb les instruccions i els procediments establerts.

CR2.7 Es realitzen l'emalatge i/o l'empaquetament, si s'escau, utilitzant els materials pertinents, que n'assegurin la protecció física de forma ràpida i precisa, i tenint en compte l'estil i la imatge de l'organització i la normativa vigent.

CR2.8 S'efectuen els tràmits rutinaris relacionats amb la gestió de correspondència i paqueteria, realitzats fora de l'organització, d'acord amb els principis d'integritat i responsabilitat, aplicant-hi els criteris d'optimització de costos proposats pel superior.

CR2.9 S'aplica amb rigor la normativa legal de seguretat i confidencialitat en els sistemes de comunicació i, si s'escau, en la manipulació de la correspondència i paqueteria, en el registre, la distribució i la manipulació de la informació.

RP3: confrontar i registrar documents comercials, administratius, de tresoreria o altres de l'àmbit de l'organització, seguint les instruccions rebudes, a través de les aplicacions informàtiques específiques o genèriques, a fi d'assegurar la fiabilitat de la informació.

CR3.1 S'actualitzen les dades relatives a fitxers de clients, proveïdors, fitxes de magatzem, referències de productes, tarifes o altres registres comercials, d'acord amb les instruccions rebudes i els mitjans disponibles –manuales o informàtics.

CR3.2 Es registren les comandes amb correcció i a través dels mitjans existents –manuales o informàtics–, en els terminis establerts, d'acord amb les especificacions establertes i la legislació vigent.

CR3.3 Es comprova que les dades de documents comercials, administratius, de tresoreria o altres, de l'àmbit de l'organització, estan correctament enregistrades en els fitxers convencionals o informàtics, i es comuniquen a qui escaigui, a través dels canals establerts per l'organització, les inexactituds, manques o deterioracions detectades.

CR3.4 Es confronten les llistes dels documents derivats de la gestió administrativa a través de les eines informàtiques disponibles –fulls de càlcul o altres–, amb els que els originen, es comprova la correcció de les dades disponibles, la seva presència, duplictat o absència, i s'informa de les diferències el responsable de la verificació.

RP4: realitzar, sota la supervisió d'un superior, gestions bàsiques relacionades amb el cobrament, pagament, ingrés o reintegrament, amb institucions, clients, proveïdors o altres agents, seguint els procediments i les instruccions rebudes, a fi de complir els drets i les obligacions davant de tercers relacionats amb la tresoreria.

CR4.1 S'interpreten de forma rigorosa les instruccions rebudes i se sol·liciten els aclariments necessaris fins que es comprenen correctament.

CR4.2 Es realitzen els cobraments davant de tercers, comprovant de forma precisa l'organització, el motiu, l'import o altres aspectes rellevants d'aquests.

CR4.3 Es lliuren els documents de justificació de cobraments a la persona afectada en el moment de la recepció de l'import.

CR4.4 Es comprova que hi ha els cobraments en efectiu en la seva totalitat, en la quantitat requerida i que compleixen la legalitat vigent, i si s'escau, es procedeix a la devolució del canvi correcte.

CR4.5 Es presenten emplenats correctament els justificants en les gestions de reintegrament per al cobrament.

CR4.6 Es fan els pagaments davant d'institucions o clients segons les indicacions rebudes, amb diligència, recollint i comprovant que el justificant de pagament rebut compleix els requisits establerts.

CR4.7 Es recullen els resguards diligenciats en les entitats i administracions d'acord amb el procediment establert, i es lliuren a la persona adequada.

CR4.8 Es comprova el saldo final generat per les diferents operacions de cobrament i es verifica que s'ajusta als justificants de les diferents operacions realitzades.

CR4.9 S'efectuen el maneig del diner en efectiu i les operacions que hi tenen relació, d'acord amb els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat.

RP5: organitzar els recursos materials habituals del servei o oficina, i gestionar-ne la distribució, per garantir-ne l'existència constant i custodiar-los, segons les instruccions rebudes.

CR5.1 Se supervisen els recursos o materials de l'oficina i es verifica que n'hi ha en les quantitats i condicions necessàries.

CR5.2 Es realitzen els préstecs, l'atenció de les peticions o sol·licituds de material, la distribució o altres accions sobre els recursos, d'acord amb els procediments o normes internes establertes, a fi de garantir-ne, si s'escau, el funcionament.

CR5.3 Se subministren els recursos materials sol·licitats i es verifica el compliment de les normes d'ús, accés i quantitats proporcionades.

CR5.4 S'actualitzen les llistes de previsió de material d'oficina amb la periodicitat i procediment establerts, a través dels suports convencionals o aplicacions informàtiques disponibles.

CR5.5 Es realitzen les comandes en funció de les necessitats i terminis de lliurament, i se n'informa prèviament el superior jeràrquic perquè en doni el vistiplau.

CR5.6 Es mantenen actualitzades les fitxes dels materials d'oficina a través dels mitjans informàtics o documentals establerts, quant a comandes i lliuraments realitzats, incidències, i dades de proveïdors o altres.

CR5.7 Es transmet puntualment al responsable la informació pertinent –nombre d'unitats, preus, nous materials o altres– per gestionar correctament l'aprovisionament.

CR5.8 Es comprova, en les comandes rebudes, a través del full de comanda, que els materials s'ajusten a la qualitat i quantitat requerides, i que hi ha tota la documentació acreditativa necessària.

CR5.9 Es retornen les partides de material defectuoses o que no s'ajusten a la comanda, d'acord amb els procediments o normes internes establerts i se n'informa prèviament el superior jeràrquic.

RP6: integrar l'actuació pròpia de les activitats de suport administratiu en el grup de treball o departament, d'acord amb directrius rebudes i amb orientació als resultats, que contribueixi a crear un clima de treball productiu, per complir els objectius establerts.

CR6.1 Es confirmen, amb el responsable directe, les directrius, els procediments i les responsabilitats assignats per realitzar les activitats de suport administratiu, posant molta atenció als criteris de coordinació i resultats, i s'anoten, si cal, les especificacions donades.

CR6.2 S'exerceixen les activitats de suport administratiu, en funció de les directrius de coordinació rebudes del responsable directe, amb un criteri de responsabilitat compartida, es minimitzen comportaments propis de passivitat o inhibició davant les tasques o resultats que cal aconseguir, i es respecten les normes de l'organització.

CR6.3 S'utilitzen i/o es reposen els recursos, equips i materials assignats al grup o departament per realitzar el treball, sempre que calguin, proporcionant la cura necessària, i es comuniquen, si s'escau, al responsable directe o persones indicades per ell, les anomalies o necessitats detectades.

CR6.4 Es desenvolupen les activitats de suport administratiu a fi de reflectir en l'acompliment professional la imatge de l'organització, i es compleixen els criteris i les pautes de qualitat establerts.

CR6.5 Es revisa l'acompliment propi de les activitats, pel que fa a les directrius de coordinació rebudes i criteris de qualitat, i s'adopta un comportament proactiu cap a la correcció de possibles errors i millores de l'actuació pròpia, tenint en compte valors ètics de l'àmbit professional.

CR6.6 Es comuniquen i es proposen al responsable directe les possibles millores identificades en el desenvolupament de les activitats de suport administratiu, explicant-li els possibles beneficis i, si s'escau, les dificultats.

## **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, aplicació de gestió de correu electrònic, navegadors d'Internet, aplicacions informàtiques per al cobrament, antivirus, tallafocs. Arxivadors convencionals, fotocopiadores, fax, suports informàtics i convencionals. Telèfons mòbils. Equips de registre de cobrament. Recursos materials. Manuals de procediments de treball. Manual o criteris de qualitat de l'organització. Canals de comunicació de l'organització.

### **Productes i resultats**

Documents comercials, administratius, de tresoreria o altres confeccionats d'acord amb les instruccions rebudes. Correspondència i paqueteria recepcionades, franquejades, dipositades, lliurades i distribuïdes. Documentació comercial i administrativa confrontada. Registres bàsics formalitzats i/o confrontats correctament. Cobraments, pagaments, ingressos o reintegraments, senzills i d'escassa quantia. Transmissió de la imatge de l'empresa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Aprofitament responsable de recursos, equips i materials de treball. Integració en les activitats del grup de treball i/o departament. Activitats de treball amb orientació a resultats. Productivitat. Revisió i incorporació de millores en l'actuació professional pròpia.

### **Informació utilitzada o generada**

Directrius, manual de l'organització –normativa de l'organització, manuals operatius, manuals d'emissió de documents o altres–, ús d'equips i aplicacions informàtiques, d'equips d'oficina. Llista de preus i ofertes. Comandes, albarans, factures, xecs, targetes de crèdit/dèbit, targetes d'empresa. Informació sobre el sector. Revistes especialitzades. Informació d'estoc de material d'oficina. Normativa sobre protecció de dades, seguretat electrònica i laboral.

## **Unitat de competència 2**

**Denominació:** Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

**Nivell:** 1

**Codi:** UC0970\_1

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

RP1: confeccionar notificacions, avisos, rètols informatius o altres documents interns i rutinaris, derivats del procés de comunicació, que no presentin dificultats, seguint les instruccions rebudes i utilitzant els mitjans convencionals o informàtics, per situar-los en els suports informatius indicats.

CR1.1 S'interpreten de forma precisa les instruccions rebudes i se sol·liciten els aclariments necessaris fins que es comprenen correctament.

CR1.2 Se seleccionen, si s'escau, les plantilles disponibles dels documents d'informació, entre les que hi ha en l'organització, d'acord amb el tipus de contingut, objectiu i ubicació.

CR1.3 Es confeccionen els documents interns i rutinaris, a través d'aplicacions informàtiques o utilitzant mitjans convencionals, seguint les instruccions o els models rebuts, i respectant les regles d'ortografia i gramàtica.

CR1.4 Es presenten al superior els documents elaborats dins del termini i en la forma escaient, d'acord amb les normes i els usos interns.

RP2: mantenir comunicacions interpersonals efectives amb la finalitat que siguin eficaces en les activitats professionals del seu àmbit d'actuació.

CR2.1 S'asseguren la correcció i comprensió del contingut i significat de la comunicació, en situacions d'interacció verbal amb membres de l'entorn de treball i/o coordinadors –recepció d'informació o instruccions de treball, transmissió d'informació o altres–, i s'efectua una comunicació efectiva.

CR2.2 Es realitzen de forma directa, clara i assertiva les actuacions professionals que requereixen comunicació amb un o diversos membres de l'entorn de treball.

CR2.3 Se sol·liciten la informació, els aclariments o els recursos necessaris al responsable directe o als membres pertinents de l'entorn de treball, davant situacions de dubte o carències, per a l'acompliment de l'actuació professional pròpia.

CR2.4 S'expressen, si escau, les opinions crítiques pròpies, descrivint de forma concreta i objectiva el tema a què es refereixen, assenyalant els aspectes positius, o mostrant empatia, sense desqualificacions verbals o gestuals i sense judicis de valor.

CR2.5 Es reben les crítiques d'altres membres de l'entorn de treball, de forma serena i sense reaccions agressives o negatives, es diferencia quan es tracta de crítiques constructives o no, i s'identifica, si s'escau, l'oportunitat de fer canvis o millorar l'actuació pròpia.

CR2.6 S'afronten els conflictes en situacions de treball, mantenint una escolta atenta, aplicant-hi pautes específiques de control, i se sol·liciten i es proposen suggeriments i alternatives per resoldre'ls.

RP3: transmetre i rebre presencialment informació operativa i rutinària de diferents interlocutors habituals de l'organització, amb claredat i precisió, mostrant la imatge corporativa de l'organització, a fi de dur a terme gestions de comunicació bàsica.

CR3.1 Es realitzen la transmissió i recepció d'informació operativa i rutinària, de forma presencial, amb promptitud i a través d'un tracte cortès cap a l'interlocutor, aplicant-hi els protocols de comunicació que estableix l'organització.

CR3.2 S'integren els comportaments d'escolta atenta i efectiva en la transmissió i recepció de la informació, en l'àmbit de la seva competència, tenint en compte aspectes de comunicació verbal, no verbal i paraverbal.

CR3.3 Es fa la presentació davant els interlocutors externs –clients, proveïdors o altres agents–, identificant-se i mostrant la imatge corporativa de l'organització.

CR3.4 Es registren, si s'escau, es dades identificatives dels interlocutors, en els documents de control apropiats, i se sol·liciten i es comproven els documents d'identificació que estableixen les normes internes.

CR3.5 S'anoten els missatges rebuts i/o per transmetre, amb els mitjans apropiats –agenda electrònica, llibres de notes, altres–, amb precisió i claredat, i s'assegura de la correcció de les anotacions realitzades a través de les preguntes necessàries.

CR3.6 Es transmeten els missatges amb claredat i senzillesa, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.

CR3.7 Es requereix la informació sol·licitada i no disponible, o de la que es tenen dubtes, de les persones o fonts rellevants dins de l'organització, a través dels procediments i canals interns establerts.

CR3.8 S'adrecen les preguntes i/o informacions complementàries requerides que sobrepassen el seu àmbit d'actuació a les persones oportunes dins de l'organització.

CR3.9 S'expressen les respostes negatives pertinents de forma assertiva, clara i concisa, explicant el necessari, evitant justificar-se i amb expressions d'agraïment o comprensió cap a l'altre, davant les situacions professionals que ho requereixin.

CR3.10 Es controla, si s'escau, la qualitat del servei propi prestat al client, sol·licitant informació sobre la satisfacció aconseguida amb la informació facilitada.

CR3.11 S'apliquen de forma rigorosa les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en totes les comunicacions.

RP4: rebre i emetre trucades telefòniques i telemàtiques de clients o usuaris, i atendre'ls en les seves demandes d'informació operativa i rutinària, aplicant-hi els protocols d'actuació de l'organització i utilitzant amb precisió els equips de telefonia disponibles.

CR4.1 S'atenen les trucades telefòniques i telemàtiques, amb cortesia i promptitud, segons els protocols o usos de l'organització.

CR4.2 S'identifiquen amb exactitud les trucades telefòniques i telemàtiques quant a la identitat de la procedència i assumpte que les motiven –informació demanada, persona o departament de contacte sol·licitat, o altres aspectes.

CR4.3 S'orienten amb precisió les trucades telefòniques i telemàtiques a través dels recursos o equips telefònics disponibles cap a les persones o serveis sol·licitats, i es transmeten la identificació de l'interlocutor extern i el motiu de la trucada.

CR4.4 Es reben els missatges per a altres membres de l'organització, se n'assegura la comprensió i s'anoten a través dels recursos disponibles per transmetre'ls.

CR4.5 Es transmeten els missatges rebuts al destinatari exacte, amb precisió i rapidesa, de forma oral o per escrit a través dels mitjans que estableix l'organització.

CR4.6 S'apliquen de forma rigorosa les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en totes les comunicacions.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxa local. Equips informàtics, telemàtics i ofimàtics, programes i aplicacions –entorns d'usuari–: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, programes de gestió de la relació amb els clients –CRM–. Centralita telefònica o telèfons multifuncions, telèfons mòbils, fax. Organigrames funcionals i de distribució d'àrees i espais. Argumentari de vendes. Manuals de procediments de treball. Manual o criteris de qualitat de l'organització. Canals de comunicació de l'organització.

### **Productes i resultats**

Informació operativa i rutinària transmesa a clients, proveïdors o altres interlocutors externs. Aplicació del protocol de l'organització. Informació obtinguda de fonts i persones internes per transmetre-la. Aplicació d'habilitats de comunicació. Trucades emeses i rebudes a través d'equips de telefonia i centraletes telefòniques telemàtiques. Prestació del servei d'acord amb els estàndards de qualitat, protocols d'actuació i procediments establerts. Transmissió de la imatge corporativa. Relacions de treball eficaces. Comunicacions interpersonals efectives en l'entorn de treball. Integració en les activitats del grup de treball. Participació activa en les reunions de treball. Comportament professional assertiu. Revisió i incorporació de millores en l'actuació professional pròpia.

### **Informació utilitzada o generada**

Normativa de protecció de dades. Manual d'imatge corporativa. Manual de comunicacions. Butlletins oficials. Manuals d'equip de telefonia i centralita utilitzats.

## **Unitat de competència 3**

**Denominació:** Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.

**Nivell: 1**

**Codi: UC0971\_1**

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

RP1: mantenir en condicions de funcionament òptimes els equips i recursos de reproducció i arxiu, detectar-ne i esmenar-ne les incidències, o gestionar-ne la reparació, d'acord amb les indicacions dels manuals i instruccions rebudes, a fi d'afavorir el funcionament normal de l'oficina.

CR1.1 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.

CR1.2 Es mantenen els equips de reproducció en condicions operatives, revisant-los sistemàticament, se'n substitueixen els consumibles –paper, tòner o cartutxos de tinta, altres– i es netegen els vidres o les lents, en cas que sigui necessari.

CR1.3 Se sol·liciten amb prou temps els consumibles que s'esgoten, a través dels procediments i temps establerts.

CR1.4 S'esmenen, si s'escau, els errors de funcionament dels equips de reproducció, s'identifiquen les fallades, seguint les instruccions indicades en els manuals d'ús, o se'n gestiona la reparació.

CR1.5 Es detecten les deficiències en els recursos d'arxiu –arxivadors, carpetes, separadors o altres– i es notifica la incidència al responsable d'esmenar-les.

CR1.6 Es comuniquen les fallades en els equips que sobrepassen la seva responsabilitat a les organitzacions proveïdores, d'acord amb el procediment establert, i se'n verifica la solució adequada.

RP2: arxivar la documentació i accedir-hi, en suport convencional o digital, introduint-hi els codis precisos i respectant els procediments de l'organització i les instruccions rebudes, de manera que se'n permeti una cerca ràpida.

CR2.1 Se selecciona el suport d'arxiu en funció de la freqüència de consulta o utilització, i d'acord amb les instruccions rebudes sobre això.

CR2.2 S'agrupen els documents que cal arxivar en suport convencional o digital, diferenciant-los pel seu contingut i les característiques de classificació que estableix l'organització.

CR2.3 S'identifica el criteri de classificació de la documentació, d'acord amb les instruccions rebudes del superior.

CR2.4 S'ordenen els documents aplicant-hi el criteri de classificació de l'organització o assignat pel superior.

CR2.5 S'hi introdueixen els codis i s'assignen de forma correlativa, segons l'ordre establert pel tipus de document o informació.

CR2.6 S'ubiquen els documents i la informació que cal arxivar en l'arxiu, utilitzant amb correcció els mitjans disponibles i aplicant-hi els criteris establerts que en garanteixin la conservació i l'accés de forma eficaç i eficient.

CR2.7 Es protegeixen els documents i la informació d'accés restringit o confidencial, d'acord amb els procediments establerts, amb els indicadors precisos.

CR2.8 Es lliura la informació arxivada en suport convencional, seguint les instruccions rebudes, i respectant els procediments interns i la normativa vigent.

CR2.9 Es realitzen els préstecs o les sol·licituds de documentació, la distribució o altres accions sobre els documents arxivats, d'acord amb els procediments o normes internes establertes.

CR2.10 Es respecten de forma rigorosa els criteris de seguretat, confidencialitat i accés a la informació arxivada, seguint, si s'escau, les instruccions i els procediments que estableix l'organització.



RP3: traspasar i esporgar els documents arxivats convencionalment o electrònicament d'acord amb les normes i els terminis i les instruccions rebudes, per mantenir actualitzat i operatiu el sistema d'arxiu.

CR3.1 Es localitza de forma precisa la documentació que cal traspasar o esporgar, en els arxius físics, a través dels instruments de cerca i emplaçament, si s'escau.

CR3.2 S'agrupen els documents que cal esporgar d'acord amb el tipus d'informació que contenen –confidencial o altra.

CR3.3 S'esporguen els documents convencionals o informàtics, i es destrueixen amb els equips o procediments convenients, d'acord amb el tipus d'informació que contenen i seguint les instruccions i els terminis rebuts.

CR3.4 Es verifiquen l'eliminació i la destrucció de la informació i documentació, seguint els procediments establerts i amb els mitjans electrònics o convencionals a la seva disposició.

CR3.5 Es traspassen els documents o arxius físics o informàtics dels llocs d'origen als de destinació, seguint les instruccions rebudes i d'acord amb la normativa vigent.

CR3.6 Es respecten de forma rigorosa els criteris de seguretat, confidencialitat i d'accés a la informació arxivada, seguint, si s'escau, les instruccions i els procediments que estableix l'organització.

RP4: actualitzar i extreure diferents tipus d'informacions, utilitzant aplicacions informàtiques de bases de dades o altres, d'acord amb les normes establertes i amb les instruccions rebudes, per mostrar i consultar la informació emmagatzemada, i facilitar-la a qui la sol·liciti.

CR4.1 S'organitzen els continguts de les bases de dades, ordenant-los i classificant-los d'acord amb les instruccions rebudes i en funció de la informació que s'hagi de presentar.

CR4.2 Es fan les consultes a les bases de dades amb criteris precisos, d'acord amb les instruccions rebudes i en funció de la informació que s'hagi de presentar.

CR4.3 Es realitzen les còpies de seguretat de les bases de dades, a través de les eines disponibles en finalitzar l'execució de les operacions.

CR4.4 Es realitzen l'actualització i l'eliminació de registres de les bases de dades, aplicant-hi amb precisió les accions oportunes en cascada, i es comprova que hi ha una còpia de seguretat prèvia a la modificació.

CR4.5 Es protegeixen les bases de dades utilitzant les eines disponibles, s'observen els diferents nivells de seguretat que ofereix l'aplicació informàtica i els que estableix la normativa interna i externa, i es comprova que s'ha realitzat amb la seguretat requerida.

CR4.6 Es respecten de forma rigorosa els criteris de seguretat, confidencialitat i custòdia de la informació utilitzada o generada, seguint, si s'escau, les instruccions i els procediments que estableix l'organització.

RP5: obtenir les còpies necessàries dels documents de treball en suport convencional o informàtic, en la quantitat i qualitat requerides per les característiques del document, i d'acord amb les instruccions rebudes, respectant les normes de protecció mediambiental.

CR5.1 S'identifiquen amb precisió els paràmetres relacionats amb la informació que cal copiar –mida, ubicació, color, fotografies o altres–, d'acord amb les instruccions i els manuals d'ús de les eines de reprografia, abans de copiar-la.

CR5.2 S'utilitzen amb precisió els mitjans de reprografia existents –fotocopiadores, escàners, enregistradors o altres, d'acord amb les instruccions rebudes, els manuals d'ús, i utilitzant criteris d'impacte mediambiental.

CR5.3 Es faciliten les còpies en el format –ampliacions, reduccions, còpies a dues cares, altres–, ordre, nombre i termini requerits, aplicant-hi criteris de sostenibilitat.

CR5.4 Es respecten de forma rigorosa els criteris de seguretat, confidencialitat i accés a la informació obtinguda, seguint, si s'escau, les instruccions i els procediments que estableix l'organització.

CR5.5 Es respecten les normes de prevenció de riscos en la utilització dels equips de reprografia, utilitzant amb rigor els equips de protecció necessaris, i es mostra conscienciació sobre les conseqüències de la seva no-utilització.

RP6: realitzar tasques bàsiques d'enquadernació funcional –amb grapes, canonet, altres–, que assegurin la disposició i l'ordenació correctes del document, utilitzant els formats més adequats i d'acord amb les instruccions rebudes.

CR6.1 Es realitzen periòdicament el manteniment establert i els ajustos pertinents, per a un funcionament adequat dels equips d'enquadernació i cisalles, seguint els protocols per a cada component de l'equip, i es rebutgen els residus de conformitat amb la seva naturalesa i normativa vigent.

CR6.2 Es preparen els materials necessaris per a l'enquadernació, d'acord amb el tipus i la mida del document que cal enquadernar o les instruccions rebudes.

CR6.3 S'organitza la documentació, ordenant-la d'acord amb els criteris establerts i la utilització correcta dels mitjans disponibles.

CR6.4 Es modifiquen les dimensions dels suports emprats en l'enquadernació, d'acord amb les instruccions rebudes, i s'empren amb precisió i seguretat les eines disponibles –cisalles o altres.

CR6.5 S'escullen els materials de les cobertes dels documents que cal enquadernar, d'acord amb els manuals d'ús i les ordres rebudes.

CR6.6 S'enquaderna la documentació –canonet, grapes, en espiral, anelles o altres formes d'enquadernar bàsiques– en funció de les característiques del document i d'acord amb les instruccions rebudes.

CR6.7 Es comprova que el document enquadernat compleix els criteris de qualitat establerts pel superior i l'organització.

RP7: escanejar o reproduir en format digital els documents oportuns, de manera que se'n garanteixi la màxima qualitat, d'acord amb els manuals i les instruccions rebudes, a fi de conservar-los i arxivar-los.

CR7.1 Es comprova que els documents que cal escanejar no han estat digitalitzats prèviament, per evitar duplicitats.

CR7.2 S'identifica amb precisió l'estructura bàsica de les carpetes que contindran els nous documents, per ubicar-los correctament i poder recuperar-los posteriorment.

CR7.3 S'identifica el tipus de document imprès, quant a les seves característiques –color, imatges, fotografies– i es determina el format per escanejar més precís, d'acord amb les instruccions rebudes.

CR7.4 S'anomena el document escanejat d'acord amb les normes de nomenclatura definides, i es referencia, si s'escau, d'acord amb els camps establerts del document.

CR7.5 Es desa el document escanejat en la carpeta corresponent amb precisió, d'acord amb les instruccions rebudes o els procediments establerts, i se li associen, si s'escau, altres documents relacionats per poder localitzar-lo posteriorment amb rapidesa.

CR7.6 Es comproven els documents electrònics generats i es verifica que la qualitat no és inferior a la dels documents que els van originar, que estan complets, que són llegibles en totes les parts i que contenen les pàgines consecutives.

CR7.7 S'esmenen les incidències detectades en el procés d'escaneig o en el document electrònic produït, o es comuniquen al superior, per tal d'assegurar la qualitat òptima del producte final obtingut.

## **Context professional**

### **Mitjans de producció**

Xarxes locals. Equips informàtics i ofimàtics, programes i aplicacions: sistemes operatius, processadors de text, bases de dades, programari per escanejar, antivirus, tallafocs. Arxivadors convencionals, suports informàtics i convencionals. Equips de reprografia: fotocopiadores, escàners, enregistradors, multicopistes, altres. Taula de muntatge. Materials i estris d'impressió, reproducció i enquadernació funcional: paper, cartolina, canonets, altres. Cisalles. Perforadores.

### **Productes i resultats**

Informació disponible de forma organitzada i estructurada per facilitar-ne la recuperació. Documentació i informació correctament enregistrades, arxivades i protegides. Fotocòpies,

enregistrament d'informació en diferents suports, documents escanejats de manera completa, amb qualitat d'imatge no inferior al document original. Documents enquadernats –canonet, grapes, en espiral, anelles o altres–. Aprofitament òptim d'equips i recursos informàtics. Informació codificada i d'accés restringit. Transmissió òptima de la imatge de l'empresa. Compliment de les normes internes i externes a l'organització. Aplicació de normes de sostenibilitat.

#### **Informació utilitzada o generada**

Directrius, manuals de procediment de l'organització –normativa de l'organització, criteris de qualitat de l'organització, manuals operatius, d'arxiu, d'emissió de comunicació i documents o altres–, manuals d'estil, d'ús d'equips i aplicacions informàtiques, d'equips d'oficina. Protecció de dades, seguretat i accés electrònic i laboral. Documentació pròpia de l'empresa: informes, ofertes, presentacions o altres. Manuals de procediment intern, manuals d'estil, d'ús d'equips i aplicacions informàtiques, d'equips d'oficina. Documents per digitalitzar –còpies o originals–. Formats de digitalització d'informació. Catàlegs i guies d'usuari.

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

#### **MÒDUL FORMATIU 1**

**Denominació:** Tècniques administratives bàsiques d'oficina

**Codi:** MF0969\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0969\_1 Realitzar i integrar operacions de suport administratiu bàsic.

**Durada:** 150 hores

#### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Organització empresarial i de recursos humans

**Codi:** UF0517

**Durada:** 30 hores

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

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

C1: representar les funcions bàsiques i els fluxos d'informació fonamentals en estructures organitzatives públiques o privades determinades, a través d'organigrames.

CE1.1 Reconèixer les funcions fonamentals desenvolupades en organitzacions i entitats concretes, públiques o privades.

CE1.2 Definir el concepte de departament i els criteris més usats utilitzats en la departamentalització d'organitzacions i institucions privades determinades.

CE1.3 Identificar la informació bàsica generada en el desenvolupament de les funcions fonamentals d'organitzacions concretes i especificar-ne el recorregut o flux entre departaments i, si s'escau, des de l'exterior o cap aquest.

CE1.4 Diferenciar entre organització formal i informal.

CE1.5 Precisar els elements bàsics de l'organització de l'Estat: Administració central, autonòmica i local, així com de la Unió Europea.

CE1.6 Definir la funció de l'organigrama com a instrument de representació gràfica d'estructures organitzatives.

CE1.7 Distingir els tipus bàsics d'organigrames en funció de la seva utilitat per representar aspectes organitzatius concrets.

CE1.8 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposen activitats senzilles desenvolupades en estructures organitzatives concretes, cal:

- Relacionar les activitats proposades amb les funcions bàsiques que desenvolupen.
- Identificar els departaments més representatius segons les funcions que s'hi relacionen.
- Especificar els fluxos d'informació entre els diferents departaments proposats.
- Descriure els departaments i els diferents fluxos d'informació identificats en un organigrama senzill.

C2: identificar els criteris d'actuació professional que permeten la integració i cooperació de les activitats de suport administratiu en un grup de treball o departament, que contribueixen a crear un clima de treball productiu, d'acord amb una ètica personal i professional definida.

CE2.1 Descriure els elements fonamentals que caracteritzen un grup de treball de suport administratiu tipus.

CE2.2 Explicar les fases de desenvolupament d'un grup de treball de suport administratiu tipus, i els factors que poden modificar-ne la dinàmica, i identificar com pot afectar la incorporació d'un nou membre al grup.

CE2.3 Descriure les principals funcions que s'han d'exercir en grups de treball de suport administratiu tipus, i especificar les relacions funcionals i jeràrquiques que comporten, així com les relacions amb altres grups de treball.

CE2.4 Definir en què consisteix un treball en equip, l'esperit d'equip i la sinergia, i identificar les possibles estratègies o variants en les formes de treball.

CE2.5 Justificar els valors èticopersonals que determinen la professionalitat, així com la seva importància en la integració i participació activa en un equip de treball de suport administratiu tipus.

CE2.6 Explicar el significat dels processos de qualitat en una organització i la seva relació amb l'actuació professional en les activitats de suport administratiu, i identificar quins criteris o indicadors afecten l'actuació professional pròpia.

CE2.7 En casos pràctics de simulació convenientment caracteritzats, en els quals es proposen rols determinats, instruccions concretes i diferents pautes de treball donades per un coordinador/a d'un grup de treball que realitzi activitats de suport administratiu, cal:

- Especificar l'objectiu fonamental de les instruccions de treball.
- Identificar les activitats de suport administratiu que ha de realitzar cada membre del grup de treball.
- Identificar les pautes de coordinació definides i les persones amb qui cal coordinar-se per dur a terme les tasques de suport administratiu assignades.
- Precisar el grau d'autonomia per realitzar-les.
- Precisar els resultats que s'han d'obtenir.
- Qui, com i quan ha de controlar el compliment de les instruccions.
- Descriure els criteris de qualitat que han de guiar l'actuació professional en les activitats de suport administratiu.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

CE2.8 En casos pràctics, a través de simulacions i joc de rols (*role-playing*), convenientment caracteritzats, en els quals es parteix d'un grup de treball de suport administratiu tipus, que ja funciona, amb uns objectius i rols determinats, amb un coordinador/a, cal:

- Identificar els rols que exerceix cada membre del grup.
- Especificar les activitats de suport administratiu que necessiten de la col·laboració d'altres i quins procediments cal seguir per a això.
- Especificar els criteris de qualitat del treball de suport administratiu que cal realitzar.

- Descriure quines pautes d'actuació personal són fonamentals per integrar-se en un grup de treball de suport administratiu tipus, quant a l'actitud personal cap al treball i cap a la resta dels membres.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

## **Continguts**

### **1. L'organització d'entitats públiques i privades**

- Funcions de les empreses:
  - Classes.
  - Jerarquia.
- La funció administrativa:
  - Definició.
  - Objectius.
- L'estructura de l'empresa:
  - Concepte d'organització.
  - Principis d'organització.
  - L'organització formal i informal.
- Els departaments:
  - Descripció.
  - Tipologia.
  - Criteris per assignar activitats als departaments.
- L'organigrama:
  - Descripció.
  - Objectius.
  - Requisits.
  - Classes.
  - Avantatges i inconvenients.
- Organització de l'entorn físic de l'espai d'acolliment:
  - Condicions mediambientals.
  - Disposició i tipus de materials auxiliars.
  - Mobiliari.
- Organització bàsica de l'Estat i la Unió Europea:
  - Administració central.
  - Administració autonòmica.
  - Administració local.
  - Unió Europea.

### **2. L'organització dels recursos humans**

- L'organització en activitats de suport administratiu:
  - Criteris d'organització i coordinació.
  - Procediments de treball.
  - Indicadors de qualitat de l'organització.
  - Pautes per obtenir resultats.
- Els grups:
  - Elements.
  - Estructura.
  - Classificació.
- Fases i comportament del treball en equip o en grup:
  - La identificació del grup: l'ideal del grup.
  - Les normes del grup.
  - Els papers en el grup.
  - El poder i la cohesió del grup.
  - Avantatges i inconvenients del treball en equip.
  - Finalitat de les tècniques de dinàmica de grups.

- Factors que modifiquen la dinàmica de grup.
- Funcions del coordinador/a del grup: nivell de tasca i de relació.
- El treball en grup en activitats de suport administratiu:
  - Característiques d'un grup de treball de suport administratiu tipus.
  - Funcions en un grup de treball de suport administratiu tipus.
  - Grau de participació.

## **UNITAT FORMATIVA 2**

**Denominació:** Gestió auxiliar de la correspondència i paqueteria en l'empresa

**Codi:** UF0518

**Durada:** 30 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

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

C1: aplicar tècniques bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria i de correu convencional i telemàtic.

CE1.1 Distingir els tipus fonamentals de comunicacions escrites, internes i externes, utilitzades habitualment en organitzacions i institucions determinades, i especificar-ne la funció i els elements bàsics.

CE1.2 Identificar els diferents mitjans per realitzar l'enviament de la correspondència i paqueteria, i determinar-ne el cost i temps d'enviament.

CE1.3 Identificar els elements significatius i rellevants per registrar correspondència i paqueteria tant rebuda com expedida.

CE1.4 Explicar els criteris i procediments fonamentals utilitzats per arxivar comunicacions escrites i correspondència.

CE1.5 Aplicar el procediment i els mitjans més adequats per embalar o empaquetar documentació i articles o productes específics.

CE1.6 Identificar els requisits bàsics exigits en l'enviament de correspondència i paqueteria mitjançant correu convencional.

CE1.7 Descriure les funcions i els procediments bàsics relatius als mitjans telemàtics utilitzats en la recepció, distribució i arxivament de comunicacions internes i externes.

CE1.8 Identificar la normativa legal de seguretat i confidencialitat en la manipulació de la correspondència i paqueteria.

CE1.9 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposen comunicacions escrites internes i/o externes, cal:

- Definir amb precisió el destinatari/ària, i els mitjans i procediments per a la distribució, en les comunicacions internes i en la correspondència rebuda de l'exterior.
- Aplicar els mitjans, les tarifes i els procediments d'enviament en la correspondència emesa a l'exterior.
- Operar adequadament amb mitjans telemàtics –fax, correu electrònic, altres–, si s'escau, per recepcionar, enregistrar, distribuir i arxivar comunicacions escrites i correspondència.
- Classificar les comunicacions en funció del seu emissor, receptor i assumpte.
- Registrar i arxivar adequadament de forma convencional comunicacions i/o correspondència.

CE1.10 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proposa l'enviament de paqueteria determinada, cal:

- Embalar o empaquetar adequadament la documentació i/o els articles lliurats.
- Aplicar les tarifes i els procediments d'enviament.

## Continguts

### 1. Tractament de la correspondència i paqueteria interna i externa

- La comunicació escrita en empreses públiques i privades.
  - Funcions.
  - Elements.
  - Tipus: cartes comercials i documents administratius.
  - L'expressió correcta dels textos escrits.
- Gestió de la recepció de la correspondència.
  - Selecció i classificació.
  - Registre.
  - Distribució.
- Preparació de la correspondència.
  - Persones que l'elaboren.
  - Nombre de còpies.
  - Signatura de la correspondència.
- Embalatge i empaquetament de documentació i productes.
  - Mitjans.
  - Materials.
  - Procediments.
- Gestió de la sortida de la correspondència.
  - Tasques abans de procedir a l'enviament.
  - Llibre registre de sortida.
- Mitjans utilitzats en l'enviament de correspondència i paqueteria.
  - Servei de correus.
  - Missatgeria.
  - Telefax.
  - El correu electrònic: funció, elements i avantatges i inconvenients.
- L'enviament de la correspondència.
  - Productes i serveis que ofereix correus.
  - Formes en què es pot fer l'enviament.
  - Tarifes i temps en l'enviament de correspondència.
- Normativa legal de seguretat i confidencialitat.
- L'arxivament de comunicacions escrites i correspondència.
  - Procés d'arxivament.
  - Control d'arxiu.
  - Sistema de classificació dels documents.
- Internet com a mitjà de comunicació.
  - Definició d'Internet.
  - La pàgina web.
  - Els portals.
  - Transferència de fitxers.
  - Recepció i enviament de comunicacions a través de correu electrònic.

## UNITAT FORMATIVA 3

**Denominació:** Gestió auxiliar de documentació economicoadministrativa i comercial

**Codi:** UF0519

**Durada:** 90 hores

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

## Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar les tècniques de registre i classificació de la documentació administrativa bàsica, i especificar-ne la funció, els elements i requisits fonamentals, a través d'aplicacions informàtiques adequades.

CE1.1 Explicar els mètodes i procediments de registre de documentació administrativa més habituals.

CE1.2 Diferenciar els camps d'informació fonamentals dels registres corresponents a arxius o fitxers de clients, proveïdors, productes i empleats segons la seva funció.

CE1.3 Distingir la informació fonamental que ha d'incloure una comanda de béns o serveis i relacionar-la amb els camps d'informació dels registres de productes, clients i/o proveïdors.

CE1.4 Descriure la normativa bàsica que regula l'elaboració de la documentació comercial i administrativa més habitual.

CE1.5 Explicar els elements i requisits fonamentals dels albarans, notes de lliurament i factures, i relacionar-los amb els camps d'informació dels registres de productes, clients i/o proveïdors.

CE1.6 Distingir el model, els apartats i les dades bàsiques d'una nòmina senzilla.

CE1.7 Precisar les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de facturació i de gestió de clients i proveïdors.

CE1.8 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació administrativa bàsica d'operacions comercials senzilles, cal:

- Comprovar que hi ha correspondència entre la informació proporcionada per les comandes, albarans, factures i mitjans de pagament, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Classificar els documents en funció de la informació proporcionada pels camps significatius.
- Actualitzar els arxius convencionals de clients, proveïdors i productes amb la informació inclosa en els documents proporcionats.
- Enregistrar els documents proporcionats en arxius convencionals.
- Actualitzar i enregistrar la informació proporcionada pels documents proposats utilitzant les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de magatzem, facturació i gestió de clients i proveïdors.

CE1.9 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporcionen nòmines senzilles i els mitjans de pagament corresponents, cal:

- Distingir la informació rellevant proporcionada per les nòmines proposades.
- Comprovar que hi ha correspondència entre la informació proporcionada per les nòmines i els mitjans de pagament, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Actualitzar l'arxiu d'empleats/ades amb les dades proporcionades per les nòmines.
- Registrar les nòmines proporcionades.

C2: operar amb mitjans de pagament bàsics i identificar els requisits fonamentals dels justificants de les operacions, els emissors i receptors, i els imports i càlculs necessaris.

CE2.1 Distingir la funció, els elements i els requisits bàsics dels mitjans de pagament més habituals.

CE2.2 Descriure la normativa bàsica que regula els mitjans de pagament més habituals.

CE2.3 Diferenciar les variables fonamentals que intervenen en el càlcul de l'import d'operacions de tresoreria senzilles.

CE2.4 Formular els procediments bàsics per calcular imports corresponents a operacions de tresoreria senzilles.

CE2.5 Identificar les funcions bàsiques de les entitats financeres i relacionar-les amb els documents i procediments de gestió de pagaments i cobraments més habituals.

CE2.6 Identificar els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat de totes les operacions relacionades amb la tresoreria.



CE2.7 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació administrativa bàsica d'operacions de tresoreria senzilles i diner simulat, cal:

- Classificar els documents en funció de la informació proporcionada.
- Verificar els càlculs bàsics dels imports dels mitjans i justificants de cobrament i pagament proporcionats.
- Elaborar butlletes d'estat dels justificants de cobrament i pagament proporcionats, i calcular-ne el saldo resultant.
- Comprovar la correspondència entre la informació proporcionada pels mitjans de pagament i la butlleta d'estat elaborada, i proposar, si s'escau, les correccions que escaiguin.
- Actualitzar els arxius convencionals dels documents proporcionats.
- Actualitzar i enregistrar la informació proporcionada pels documents proposats utilitzant les funcions bàsiques d'aplicacions informàtiques de gestió de tresoreria.
- Identificar la validesa del diner en efectiu.
- Utilitzar diner simulat en operacions al comptat i fer els càlculs necessaris de manera correcta.
- Realitzar el quadrament de les operacions proposades.

C3: aplicar procediments de control d'existències de documentació, material i equips d'oficina i els mètodes de registre i accés, i l'estoc de seguretat establert.

CE3.1 Distingir les funcions bàsiques dels inventaris de material i equips d'oficina.

CE3.2 Descriure els riscos professionals derivats del control de material divers d'oficina.

CE3.3 Descriure els procediments habituals de recepció, registre, emmagatzematge i lliurament de documentació, material i equips d'oficina.

CE3.4 Explicar els mètodes de control d'inventaris i assegurances de l'estoc de seguretat més habituals.

CE3.5 Procedir al lliurament i distribució de documentació, material i equips d'oficina.

CE3.6 En casos pràctics de simulació, convenientment caracteritzats, en els quals es proporciona documentació i informació bàsica sobre operacions senzilles de gestió d'inventaris, cal:

- Registrar les entrades i sortides en fitxes de magatzem.
- Calcular el volum d'existències.
- Inventariar les existències.

## Continguts

### 1. Gestió auxiliar de documentació administrativa bàsica

- Els documents administratius en entitats públiques i privades:
  - Elements.
  - Funcions.
  - Característiques.
  - Classificació.
  - Mètodes de registre.
  - Normativa bàsica per elaborar-los.
- Documents administratius en la gestió de la compravenda:
  - La comanda: elements, requisits, classes, emissió, recepció i control.
  - L'albarà o la nota de lliurament: elements, requisits, emissió i verificació.
  - La factura: elements, requisits, emissió, verificació i rectificació.
  - El rebut: concepte, parts i domiciliació bancària.
- Documents administratius en la gestió productiva i de personal:
  - Ordres de treball.
  - La nòmina: components i registre.
- Altres documents administratius i empresarials:
  - Instàncies.
  - Certificats.

- Actes.
- Informes.
- Memòries.
- Operacions informàtiques de facturació i nòmines:
  - Registre de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
  - Actualització de la informació relativa a la facturació (clients i proveïdors).
  - Registre de la informació relativa a les nòmines (personal).
  - Actualització de la informació relativa a les nòmines (personal).

## **2. Gestió bàsica de tresoreria**

- Operacions bàsiques de cobrament i pagament:
  - Tipus d'operacions.
  - Funcions.
  - Característiques.
  - Formes de gestió.
- Els mitjans de cobrament i pagament:
  - Concepte.
  - Funcions.
  - Formes de cobrament i pagament.
- Documents de cobrament i pagament al comptat:
  - El diner.
  - El xec: concepte, requisits, tipus, aval, endós i impagament.
  - El rebut: concepte i contingut.
  - Transferència i ingrés en compte: concepte i forma.
  - Targetes de dèbit.
- Documents de cobrament i pagament a crèdit:
  - El pagaré: concepte i requisits.
  - La lletra de canvi: concepte, requisits, parts, aval, endós, impagament i remesa d'efectes.
  - Targetes de crèdit.
- El llibre auxiliar de caixa:
  - Elements.
  - Emplenament en una aplicació informàtica.
  - Arqueig de caixa.
  - Quadrament.
- El llibre auxiliar de bancs:
  - Elements.
  - Emplenament en una aplicació informàtica.
  - Conciliació bancària.
- Principis de confidencialitat en operacions de tresoreria.
- Operacions i mitjans informàtics de gestió de tresoreria:
  - Banca electrònica.
  - Moneder electrònic.
  - Pagaments per Internet.
  - Compres per Internet.

## **3. Gestió i control bàsic d'existències**

- Material i equips d'oficina:
  - Descripció.
  - Tipus de materials: fungible i no fungible.
  - Equips d'oficina més comuns.
- L'aprovisionament d'existències:
  - La funció d'aprovisionament.
  - El magatzem.
  - Tipus d'existències.
- Gestió bàsica d'existències:

- Les fitxes de magatzem.
- Les entrades al magatzem.
- Les sortides del magatzem.
- Criteris de valoració d'existències.
- Les ordres de reposició.
- El full de càlcul en la gestió de magatzem.
- Control bàsic de les existències:
  - Fitxa de control d'existències: concepte i model.
  - L'inventari d'existències: concepte, procés i estructura.

### **Orientacions metodològiques**

Formació a distància:

<b>Unitat formativa</b>	<b>Nombre d'hores totals de les unitats formatives</b>	<b>Nre. d'hores màximes susceptibles de formació a distància</b>
Unitat formativa 1 - UF0517	30	20
Unitat formativa 2 - UF0518	30	20
Unitat formativa 3 - UF0519	90	80

Seqüència:

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

### **MÒDUL FORMATIU 2**

**Denominació:** Operacions bàsiques de comunicació

**Codi:** MF0970\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0970\_1 Transmetre i rebre informació operativa en gestions rutinàries amb agents externs de l'organització.

**Durada:** 120 hores

#### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Comunicació en les relacions professionals

**Codi:** UF0520

**Durada:** 50 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2.

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

C1: aplicar tècniques de comunicació efectiva, en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes de l'organització, i seleccionar les pautes d'actuació apropiades en funció dels diferents elements, barreres, dificultats i alteracions.

CE1.1 Diferenciar entre processos d'informació i de comunicació, i identificar el funcionament d'un procés de comunicació efectiva i els elements que hi intervenen.

CE1.2 Explicar en què consisteix l'escolta activa en un procés de comunicació efectiva i els seus components verbals, no verbals i paraverbals.

CE1.3 A partir del desenvolupament de casos degudament caracteritzats de situacions de treball, en els quals s'experimenten diferents formes de distorsió, interferències, barreres, dificultats i altres alteracions en la comunicació interpersonal, cal:

- Identificar, en cada cas, les causes específiques que han donat lloc als problemes en la comunicació.
- Explicar com interactuen, en les comunicacions interpersonals, el nivell de tasca –racional–, amb el nivell de relació –emocional–, i les principals dificultats que afecten els resultats de treball.

CE1.4 A partir d'un cas pràctic degudament caracteritzat, en el qual s'observa una comunicació entre dos interlocutors que utilitzen alguns senyals d'escolta, cal:

- Discriminar els diferents signes i senyals d'escolta en la comunicació entre interlocutors.
- Definir els components actitudinals principals per a una escolta empàtica i efectiva.
- Identificar les habilitats que cal utilitzar en l'escolta efectiva.
- Identificar els errors més comuns que es cometen en l'escolta efectiva.
- Explicar la utilitat i els avantatges de l'escolta efectiva en les comunicacions interpersonals.

CE1.5 A partir de l'observació d'una situació professional simulada, en la qual es posen en pràctica les habilitats d'escolta efectiva, cal:

- Identificar els errors més comuns que es cometen en l'escolta activa.

CE1.6 En diferents casos de relació interpersonal en entorns de treball i a través de simulacions, cal:

- Definir estratègies i pautes d'actuació per a l'assoliment de comunicacions efectives des del punt de vista de l'emissor.
- Aplicar pautes de comunicació efectiva en cada cas.
- Identificar, una vegada feta la simulació, els punts crítics del procés de comunicació desenvolupat i explicar-ne els punts forts i febles.
- Explicar les possibles conseqüències d'una comunicació no efectiva, en un context de treball donat.
- Definir els aspectes de millora personal en comunicació interpersonal i concretar prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

C2: aplicar pautes de comportament assertiu en processos de comunicació en grups de treball, utilitzant-les en funció de diferents situacions professionals relacionades amb les activitats de suport administratiu.

CE2.1 Explicar la diferència entre els estils de resposta en la interacció verbal: assertiu, agressiu i no assertiu, el comportament verbal i no verbal de cadascun i els seus efectes.

CE2.2 Explicar en què consisteix cadascuna de les principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, lliure informació, asserció negativa, interrogació negativa, autorevelació, compromís viable, entre altres.

CE2.3 En diferents casos degudament caracteritzats, en els quals se simulen processos de comunicació interpersonal en les activitats de suport administratiu, cal aplicar-hi les pautes verbals i no verbals del comportament assertiu per:

- Expressar opinions, expectatives o desitjos davant una suposada situació de treball en un grup.
- Donar respostes negatives o de rebuig a una demanda o petició concreta d'un altre membre.
- Realitzar peticions o sol·licitar aclariments, informació a un membre del suposat grup de treball i/o instruccions al responsable directe.

- Expressar crítiques a altres membres d'un suposat grup de treball relacionades amb l'activitat professional.
- Rebre crítiques d'un suposat membre del grup de treball i mostrar signes de comportament positiu.
- Defensar opinions davant un suposat grup de treball que no comparteix el punt de vista propi.

C3: aplicar pautes bàsiques d'actuació per tractar situacions de conflicte en l'actuació professional, tenint en compte diferents comportaments i les seves possibles conseqüències.

CE3.1 Definir els conflictes més habituals que solen sorgir en situacions de relacions professionals amb persones internes o externes a l'organització.

CE3.2 Identificar les causes més habituals dels conflictes en entorns de treball, diferenciar entre els que es refereixen a les tasques de les activitats de suport administratiu –procediments, objectius, responsabilitats o altres–, o els que es refereixen a les relacions interpersonals –estil personal de relació, problemes de la comunicació, actituds personals o altres.

CE3.3 Descriure les pautes de comportament verbal i no verbal que posen de manifest el control sobre les emocions pròpies.

CE3.4 Justificar la importància de l'actuació personal en el tractament de situacions de conflicte, i les conseqüències en funció de diferents tipus de comportament.

CE3.5 En casos pràctics, a través de simulacions operatives i joc de rols (*role-playing*), convenientment caracteritzats, en què es proposen relacions i rols determinats en situacions de conflicte en la realització de les activitats de suport administratiu, cal:

- Identificar els tipus de conflicte i les seves possibles causes.
- Proposar pautes d'actuació per tractar les situacions de conflicte identificades i les condicions més adequades per intervenir-hi, en funció de la tècnica per afrontar conflictes.
- Actuar, aplicant-hi les pautes definides, i identificar el moment adequat per intervenir-hi –quan la tensió s'ha rebaixat–, utilitzant comportaments d'escolta atenta, expressions d'empatia, respecte i tolerància davant les discrepàncies, opinions, argumentacions i actuacions dels altres.
- Presentar clarament i ordenadament i, d'acord amb les pautes bàsiques de control emocional, el seu punt de vista, sent objectiu i separant en tot moment la persona del problema.
- Indagar, a través de preguntes i amb expressions empàtiques, possibles alternatives, i fer propostes acceptables per a la solució.
- Revisar l'actuació pròpia i identificar fallades, millores i prioritats.
- Identificar, a través de l'actuació en les simulacions, els valors ètics personals i professionals que s'han evidenciat.

## Continguts

### 1. Processos i tècniques de comunicació en situacions professionals de recepció i transmissió d'informació

- La comunicació com a procés.
  - Funcions.
  - Elements.
  - Diferència entre informació i comunicació.
  - Fases de la comunicació.
  - Llenguatges utilitzats per a comunicacions.
  - Classes de comunicacions: auditives, visuals i tàctils.
  - Selecció i organització del contingut de missatges.
- Tècniques de comunicació efectiva.
  - Factors que influeixen en els comportaments i senyals d'escolta.
  - Barreres i dificultats.
  - Solucions.
  - Comunicacions eficaces: retroacció, escolta empàtica i activa.

- La comunicació i l'empresa.
  - Principis de la comunicació.
  - Formes de comunicació en l'empresa: interna i externa.
  - Comunicacions internes: verticals, transversals i formals i informals.
  - Comunicacions externes: entrada i sortida.
  - Mitjans emprats en les comunicacions empresarials.
  - Comunicacions urgents.
- Els fluxos de comunicació:
  - Diagrames de flux.
  - Informació gràfica.
- Pautes de comunicació i imatge corporativa.

## **2. Pautes de comportament assertiu en situacions de treball**

- Estils de resposta en la interacció verbal:
  - Assertiu
  - Agressiu.
  - No assertiu.
- El comportament verbal.
- El comportament no verbal.
- Principals tècniques d'assertivitat: disc ratllat, banc de boira, assertió negativa, interrogació negativa, autorevelació, lliure informació, compromís viable.

## **3. Els conflictes amb persones internes o externes de l'empresa**

- El conflicte en les relacions de treball.
  - Característiques dels conflictes.
  - Tipus de conflictes: grupal, individual, normatiu econòmic, pacífic, violent, positiu, negatiu.
- Tractament dels conflictes.
  - Identificació del conflicte.
  - Causes i conseqüències dels conflictes.
  - Conflictes relacionats amb la tasca.
  - Conflictes relacionats amb les relacions interpersonals.
  - Comportaments i senyals bàsics.
  - Pautes d'actuació personal com a forma de solució: el diàleg.
  - El conflicte com a oportunitat de canvi.

## **UNITAT FORMATIVA 2**

**Denominació:** Comunicació oral i escrita en l'empresa

**Codi:** UF0521

**Durada:** 70 hores

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

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

C1: aplicar tècniques de comunicació escrita en la confecció i l'emplenament d'avisos, rètols o altres documents d'informació anàlegs, mitjançant la utilització d'instruments d'escriptura manuals o electrònics.

CE1.1 Identificar les característiques del llenguatge i els aspectes lingüístics rellevants en la redacció de textos o missatges breus.

CE1.2 Precisar les normes ortogràfiques en la redacció de textos breus.

CE1.3 Identificar els mitjans i les eines emprats en l'elaboració d'avisos, rètols o altres documents d'informació –tipus de paper estàndard, retoladors, altres.

CE1.4 Distingir impresos o formularis de comunicacions –avisos, rètols, notes internes o altres– tenint en compte el tipus d'informació que es vol transmetre.

CE1.5 Diferenciar formats tipogràfics i traçats de lletres per representar o retolar, en funció de la mida i tipologia del document.

CE1.6 A partir de supòsits, convenientment caracteritzats, en els quals s'aporta informació bàsica, cal:

- Redactar textos senzills per incorporar-los en avisos, rètols, notes i documents tipus habituals en oficines i organitzacions públiques i privades, sense faltes d'ortografia, amb un lèxic adequat i presentats en el format correcte.

CE1.7 En un supòsit pràctic de simulació, convenientment caracteritzat, de diferents tipus de comunicacions escrites adreçades a organitzacions o institucions, públiques i/o privades, utilitzant els instruments d'escriptura manuals o electrònics, cal:

- Aplicar les tècniques de comunicació escrita i retolació en funció del tipus de comunicació.
- Redactar correctament el text bàsic del document, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en llengües pròpies.
- Seleccionar la tipologia de lletra i text que més s'adeqüen al tipus de missatge que cal transmetre o document que cal retolar.
- Adaptar els formats escrits a la mida del document.
- Adaptar el llenguatge utilitzat en les comunicacions al destinatari i al tipus de missatge.
- Utilitzar les aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició amb rigor en l'elaboració de les comunicacions escrites proposades.

C2: utilitzar tècniques bàsiques de comunicació presencial, per transmetre informació operativa i d'imatge corporativa d'acord amb els usos i costums socioprofessionals rutinaris, d'organitzacions i interlocutors tipus.

CE2.1 Identificar el protocol de comunicació oral i gestual d'ús habitual en una organització per transmetre la informació oral.

CE2.2 Identificar els paràmetres de qualitat de servei en els procediments de comunicació: empatia, amabilitat, llenguatge comprensible o altres.

CE2.3 Descriure la forma i l'actitud adequades en la transmissió i recepció d'informació operativa i d'imatge corporativa.

CE2.4 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial.

CE2.5 En supòsits pràctics, convenientment caracteritzats, a través de situacions simulades de transmissió i recepció d'informació operativa, cal:

- Identificar amb precisió l'interlocutor i l'objecte de la comunicació.
- Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.
- Identificar-se mostrant una imatge positiva, aplicant-hi les degudes normes de protocol i els paràmetres de qualitat de servei.
- Ajustar de forma precisa el lèxic i les expressions utilitzades al tipus d'interlocutor.
- Transmetre els missatges amb claredat i precisió, per assegurar-se que l'interlocutor els comprèn.
- Transmetre la imatge corporativa d'acord amb les pautes proposades.
- Assegurar que la informació es transmet amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- Distingir els errors comesos i proposar les accions correctives necessàries.

C3: utilitzar tècniques bàsiques de comunicació telefònica i telemàtica per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

CE3.1 Identificar les tècniques bàsiques de comunicació telefònica en l'emissió i recepció de trucades –somriure, to, elocució, llenguatge positiu, altres.

CE3.2 Distingir els elements necessaris per realitzar una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i realització d'una trucada.

CE3.3 Diferenciar els diferents tipus de tractaments segons les característiques dels interlocutors.

CE3.4 Diferenciar i manejar les funcions bàsiques dels equips de telefonia –fix, mòbil, centraleta, extensions, altres–, aplicant-hi normes bàsiques d'ús –temps d'espera, informació bàsica en despenjar, traspàs de trucada, altres– en situacions simulades.

CE3.5 Identificar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació telefònica i telemàtica.

CE3.6 En supòsits pràctics de simulació, degudament caracteritzats, de comunicacions telefòniques i telemàtiques tipus, cal:

- Iniciar una conversa telefònica i telemàtica.
- Projectar la imatge corporativa.
- Identificar-se i identificar els interlocutors.
- Utilitzar tractaments adequats en funció del tipus d'interlocutor.
- Sol·licitar i/o proporcionar informació.
- Recollir i/o transmetre els missatges telefònics amb precisió.
- Respectar les opinions dels interlocutors, encara que siguin contràries a les pròpies.
- Gestionar trucades de manera simultània.
- Finalitzar una conversa telefònica aplicant-hi els protocols proposats.

## **Continguts**

### **1. La comunicació oral**

- El llenguatge oral.
  - Concepte i característiques.
  - Característiques dels missatges orals.
  - Elements de la comunicació oral.
  - Funcions de la comunicació oral.
  - Classes de comunicació oral: immediates, individuals o col·lectives.
  - Planificació de la comunicació oral.
  - Formes de comunicació oral: entrevista, reunió, debat.
- La comunicació no verbal.
  - Els missatges en la comunicació no verbal: voluntaris i involuntaris.
  - Recursos no verbals en la comunicació oral: entonació, gestuals i espacials.
  - Aspectes importants en la comunicació no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicació verbal i no verbal en la comunicació presencial.
  - Pautes de comportament i imatge corporativa.
  - Normes per conversar.
  - Regles per escoltar.
  - Criteris de qualitat: empatia, amabilitat.
  - Tractament de les objeccions.
  - Les queixes i reclamacions.
- La comunicació telefònica.
  - El telèfon en l'activitat empresarial.
  - Pautes d'atenció telefònica en l'empresa: veu, somriure, silenci, expressió, etc.
  - Regles per efectuar una trucada de telèfon.
  - Passos per contestar una trucada de telèfon.
  - Protocols de tractament.
  - Barreres i dificultats en la transmissió d'informació.
  - Tipus de trucades telefòniques.
  - Sistemes de comunicació telefònica en l'empresa.
  - Cerca d'informació telefònica.
- Normes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació presencial i telefònica.

### **2. La comunicació escrita**

- L'escriptura com a mitjà de comunicació.
  - El missatge escrit: concepte.
  - Característiques del missatge escrit.



- Tipus de comunicacions escrites.
- Principis en la redacció per a l'eficàcia del missatge escrit.
- Planificació dels textos.
- La correcció sintàctica i gramatical.
- Els signes de puntuació.
- Les abreviatures i sigles.
- Equips i sistemes de comunicació escrita.
  - Els sistemes de comunicació: concepte.
  - L'ordinador.
  - Altres eines de comunicació: fax.
- Comunicacions escrites internes de caràcter breu.
  - Concepte.
  - Tipus de comunicacions internes.
  - Els avisos: concepte i forma d'elaboració.
  - Els rètols: tipus de suport i papers, instruments i tècniques.
  - Els comunicats de règim interior: concepte i forma d'elaboració.

### 3. Aplicacions i mitjans informàtics que intervenen en la gestió de la comunicació empresarial

- El correu electrònic.
  - Elements que el componen.
  - Enviament de correus.
  - Recepció de correus.
  - Arxivament de correus.
- L'agenda electrònica.
  - Contactes.
  - Tasques.
  - Notes.
  - Calendari.
- Processador de text.
  - Estructura d'un processador de text.
  - Funcions d'un processador de text.
  - Gestió de documents.
  - Models de documents: fax, memoràndum, etc.
  - Aplicació de format a documents.
  - Edició de documents.
  - Impressió de documents.

#### 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 - UF0520	50	40
Unitat formativa 2 - UF0521	70	50

#### Seqüència:

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

## **MÒDUL FORMATIU 3**

**Denominació:** Reproducció i arxiu

**Codi:** MF0971\_1

**Nivell de qualificació professional:** 1

**Associat a la unitat de competència:**

UC0971\_1 Realitzar operacions auxiliars de reproducció i arxiu en suport convencional o informàtic.

**Durada:** 120 hores

### **UNITAT FORMATIVA 1**

**Denominació:** Gestió auxiliar d'arxiu en suport convencional o informàtic

**Codi:** UF0513

**Durada:** 60 hores

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

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

C1: utilitzar les funcions bàsiques dels sistemes operatius habituals en la gestió i cerca de carpetes i arxius.

CE1.1 Identificar les funcions bàsiques d'un sistema operatiu en un entorn de xarxa.

CE1.2 Determinar els principis d'organització dels sistemes operatius a través dels diferents arxius i carpetes que els integren, utilitzant esquemes en funció de la jerarquia.

CE1.3 Diferenciar entre les aplicacions de gestió d'arxius propis d'un sistema operatiu i la resta d'aplicacions que estan incloses dins d'aquest.

CE1.4 Explicar les prestacions fonamentals del sistema operatiu que permeten cercar, arxivar i mantenir la seguretat, integritat i confidencialitat de la informació.

CE1.5 Distingir les funcions bàsiques dels sistemes operatius en la gestió d'arxius i carpetes.

CE1.6 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, d'utilització del sistema operatiu, cal:

- Crear carpetes i identificar-les amb un nom que en permeti la localització i recuperació.
- Canviar el nom d'una carpeta d'acord amb les indicacions rebudes.
- Seleccionar els arxius i documents que contenen les carpetes utilitzant les tecles adequades en cas que sigui necessari.
- Fer còpies i moviments d'arxius, documents i/o carpetes a altres ubicacions.
- Establir contrasenyes d'arxius.
- Realitzar cerques d'arxius i/o carpetes de forma ràpida i precisa d'acord amb els criteris establerts.
- Fer còpies de seguretat dels arxius i documents.
- Eliminar carpetes i arxius.

C2: aplicar tècniques d'arxivament i classificació bàsiques i habituals en la codificació i organització de documentació administrativa tipus, utilitzant arxius físics o informàtics.

CE2.1 Identificar els diferents sistemes convencionals d'arxivament, ordenació i classificació.

CE2.2 Descriure les diferents tècniques de codificació en l'organització de documents.

CE2.3 Identificar les prestacions d'una aplicació informàtica que faci còpies de seguretat.  
CE2.4 Distingir entre els diferents criteris d'homogeneïtat i operativitat dels arxius.  
CE2.5 Diferenciar les mesures de protecció i seguretat en els diferents tipus de documents.  
CE2.6 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, en el qual es proporciona documentació tipus, cal:

- Identificar els diferents suports d'arxiu en funció de la freqüència de consulta o utilització de la documentació aportada.
- Classificar els documents en funció del tipus d'empresa i la freqüència d'ús.
- Aplicar-hi les regles de classificació d'arxiu: alfabètiques, numèriques, alfanumèriques o altres.
- Organitzar físicament la documentació en l'arxiu proposat.
- Utilitzar programari per desar i localitzar documents de forma organitzada i accessible.

CE2.7 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, en el qual s'especifiquin les tasques que cal desenvolupar i el sistema d'arxiu disponible, cal:

- Aplicar els processos administratius d'arxivament –classificació, codificació, prearxivament, arxivament–, i gestionar i organitzar la documentació en arxius físics en paper o a través de procediments informàtics.
- Aplicar els processos de control i seguiments de documents prestats, i emplenar els formularis corresponents.

CE2.8 Utilitzar els programes antivirus periòdicament i mantenir-los actualitzats per garantir la seguretat de la documentació arxivada.

C3: utilitzar les tècniques bàsiques d'accés, lliurament, transferència i eliminació de documents i arxius, en funció dels diferents nivells d'accés, conservació i vigència.

CE3.1 Identificar els processos de lliurament, transferència i eliminació de documents i arxius.

CE3.2 Precisar els estris d'accés d'arxiu, d'acord amb diferents circumstàncies ambientals.

CE3.3 Diferenciar els recursos de transferència i eliminació d'arxius i documents.

CE3.4 Determinar els criteris que garanteixin la seguretat i confidencialitat de la documentació.

CE3.5 En un supòsit pràctic de simulació, convenientment caracteritzat, d'accés, conservació i vigilància d'un sistema d'arxiu, cal:

- Descriure la mecànica per controlar documents.
- Fer la transferència de documents segons un pla de transferència proposat.
- Eliminar arxius, documents i còpies de seguretat d'aquests segons els mitjans facilitats.
- Identificar la documentació dels arxius d'acord amb el seu tractament: arxius de gestió, intermedis i històrics.
- Detallar els criteris de conservació aplicables d'acord amb el tipus de document.

C4: utilitzar les funcions bàsiques de bases de dades necessàries, introduint, ordenant, consultant i presentant informació de forma actualitzada.

CE4.1 Identificar les funcions bàsiques d'una base de dades.

CE4.2 Distingir els diferents objectes d'una base de dades quant a les seves característiques i utilitats.

CE4.3 Reconèixer les diferents opcions de desplaçaments, seleccions i introducció de dades en els diferents objectes en la base de dades sense error.

CE4.4 Identificar criteris per realitzar consultes senzilles i obtenir informació exacta d'acord amb les instruccions proporcionades.

CE4.5 Distingir entre els diferents tipus de filtre existents en funció de la informació que cal localitzar en els diferents objectes de la base de dades.

CE4.6 Reconèixer les eines existents en l'aplicació per elaborar informes senzills adequats a les instruccions proporcionades.

CE4.7 Distingir les diferents opcions d'impressió en cadascun dels objectes de la base de dades.

CE4.8 Explicar les prestacions fonamentals de l'aplicació que permetin consultar, processar, editar, arxivar i mantenir la seguretat, integritat i confidencialitat de la informació.  
CE4.9 En casos pràctics, suficientment caracteritzats i mitjançant l'ús d'una aplicació informàtica de base de dades, cal:

- Obrir i tancar una base de dades.
- Introduir-hi registres, modificacions, altes i baixes a partir de les dades proporcionades.
- Filtrar i ordenar la informació segons les instruccions facilitades.
- Obtenir les dades o la informació requerida a partir de consultes senzilles.
- Arxivar la informació i fer còpies de seguretat de la base de dades en el suport proporcionat.
- Imprimir taules, consultes i informes, i configurar d'acord amb el que s'ha sol·licitat les opcions d'impressió.
- Aplicar els procediments que garanteixin la confidencialitat de la informació.

## **Continguts**

### **1. Sistemes operatius habituals**

- Sistema operatiu.
- Entorn de treball. Interfície.
  - Parts.
  - Desplaçament.
  - Configuració.
- Carpetes, directoris, operacions amb aquests.
  - Definició.
  - Creació.
  - Canvi de nom.
  - Obertura.
  - Còpia.
  - Canvi d'ubicació.
  - Eliminació.
- Fitxers, operacions amb aquests.
  - Definició.
  - Creació.
  - Canvi de nom.
  - Obertura.
  - Còpia.
  - Canvi d'ubicació.
  - Desament.
  - Eliminació.
- Aplicacions i eines.
- Exploració/navegació.
- Configuració d'elements.
- Comptes d'usuari. Ús.
- Còpia de seguretat. Suports.
- Operacions en un entorn de xarxa.
  - Accés.
  - Cerca de recursos de xarxa.
  - Operacions amb recursos de xarxa.

### **2. Arxivament i classificació de documentació administrativa**

- L'arxiu en l'empresa.
  - Descripció.
  - Finalitat.
  - Importància de l'arxiu per a l'empresa.
  - Tipus d'arxius.
  - Equips i materials per a l'arxiu.

- Funcionament d'un arxiu.
  - Manteniment d'un arxiu.
  - Procés d'arxivament d'un document.
  - Normes que regulen la conservació de documents.
  - Destrucció dels documents.
  - Confidencialitat i seguretat de la informació.
- L'organització de l'arxiu.
  - Centralitzat.
  - Descentralitzat.
  - Mixt.
  - Actiu.
  - Semiactiu.
  - Inactiu o passiu.
- Sistema d'ordenació i classificació de documentació administrativa.
  - Concepte d'ordenació i classificació.
  - Classificació alfabètica.
  - Classificació numèrica.
  - Sistema mixt.
  - Classificació cronològica.
  - Criteri geogràfic.
  - Classificació per matèries.

### **3. Base de dades**

- Entrada i sortida de l'aplicació.
- La finestra de l'aplicació.
- Objectes bàsics.
  - Taules.
  - Consultes.
  - Formularis.
  - Informes o reports.
- Creació.
- Obertura.
- Desament.
- Tancament.
- Còpia de seguretat.
- Eines de recuperació i manteniment.

### **4. Inserció de dades en taules**

- Registres i camps.
- Introducció de dades.
- Moviments pels camps i registres.
- Eliminació de registres.
- Modificació de registres.
- Còpia i moviment de dades.
- Cerca i substitució de dades.
- Aplicació de filtres.
- Ordenació alfabètica de camps.
- Formats d'una taula.
- Operacions bàsiques amb taules.
  - Canvi de nom.
  - Eliminació.
  - Còpia.
  - Exportació i importació.

### **5. Consultes de selecció**

- Creació.

- Desament.
- Execució.
- Modificació dels criteris.
- Impressió de documents.
- Eliminació.

## 6. Formularis i informes

- Introducció, modificació i eliminació de dades en formularis.
- Aplicació de filtres en formularis.
- Creació d'informes amb l'assistent.
- Publicació d'informes en el processador de text per millorar-los.
- Impressió de formularis i informes.

## UNITAT FORMATIVA 2

**Denominació:** Gestió auxiliar de reproducció en suport convencional o informàtic

**Codi:** UF0514

**Durada:** 60 hores

**Referent de competència:** Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1, RP5, RP6 i RP7.

### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: comprovar el funcionament bàsic dels equips de reproducció, informàtics i d'enquadernació funcional –fotocopiadores, impressores, escàners, reproductors, perforadores, enquadernadores o altres–, identificant les incidències elementals, d'acord amb els manuals d'ús i sistemes d'ajuda.

CE1.1 Identificar les incidències bàsiques d'equips de reproducció i informàtics.

CE1.2 Identificar les tasques de neteja i manteniment d'estris d'enquadernació, i els ajustos pertinents per a un funcionament adequat.

CE1.3 Diferenciar les operacions de manteniment bàsic i neteja en els equips de reproducció i informàtics.

CE1.4 Diferenciar els diferents recursos de consumibles –tintes i líquids, paper, cintes i cartutxos d'impressió, tòner o altres–, en funció dels equips de reproducció i informàtics.

CE1.5 Assumir el compromís de mantenir i cuidar els equips, i treure el màxim profit dels mitjans utilitzats en el procés, per evitar costos i desgastos innecessaris.

CE1.6 En un supòsit pràctic de simulació, relacionat amb el funcionament d'equips de reproducció, informàtics i enquadernació funcional, cal:

- Posar a punt les màquines i netejar-les.
- Detectar petites avaries mecàniques i solucionar, si és possible, les contingències observades.
- Aprovisionar amb els materials necessaris les màquines.
- Realitzar les proves de funcionament bàsic dels equips informàtics i de reproducció.
- Realitzar tasques de manteniment bàsic dels equips informàtics i d'oficina.
- Substituir consumibles, entre diversos tipus facilitats, en l'equip que correspongui.
- Prendre les mesures de seguretat necessàries per comprovar el funcionament bàsic en mode segur.
- Utilitzar els equips de protecció d'acord amb els connectors i terminals implicats.
- Comunicar, si s'escau, a qui correspongui que la contingència no es pot reparar.

C2: utilitzar estris de reprografia i obtenir còpies en format documental i/o digital de documentació tipus, d'acord amb criteris i estàndards de qualitat definits.

CE2.1 Identificar, sobre màquines reals, les funcions d'equips de reprografia i les parts bàsiques que les componen.

CE2.2 Explicar la utilitat de les diferents màquines emprades en la reprografia de la documentació administrativa i de gestió a través de catàlegs i guies d'usuari.

CE2.3 Diferenciar de forma precisa els mètodes de reproducció: reprografia, multicopista, fotocopiadora i digitalització.

CE2.4 Identificar els diferents tipus de documents pel que fa a les seves característiques –color, imatges, fotografies– i determinar el format adequat, d'acord amb els diferents tipus de reproducció.

CE2.5 Distingir els procediments d'ús en funció de l'equip que cal utilitzar –fotocopiadores, impressores, escàners, reproductors o altres.

CE2.6 Distingir els diferents tipus de formats de paper que més s'utilitzen en una oficina, d'acord amb els objectius del document que han de suportar.

CE2.7 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, relacionat amb la reproducció de còpies físiques, cal:

- Fotocopiar i imprimir, classificant i intercalant els documents originals en funció del tipus de document.
- Fotocopiar quaderns a doble full «esborrant» el solc negre central de la millor manera possible.
- Fotocopiar documents per «les dues cares» per formar quaderns idèntics als originals.
- Fotocopiar documents, fent-hi les ampliacions i reduccions necessàries.
- Fotocopiar i imprimir, ampliant o reduint els documents originals en funció del tipus de document.
- Reduir el nombre de còpies en format paper aplicant-hi criteris de sostenibilitat.
- Demostrar interès per realitzar els treballs amb un bon acabat.

CE2.8 En un supòsit pràctic, convenientment caracteritzat, relacionat amb la reproducció de còpies digitals, cal:

- Comprovar que els documents que s'han de reproduir/escanejar no han estat reproduïts o digitalitzats prèviament, per evitar duplicitats.
- Desar els documents anomenant-los d'acord amb les normes de nomenclatura definides, i referenciar-los, si s'escau, als camps indicats.
- Comprovar que la resolució dels documents electrònics escanejats es correspon amb la requerida.
- Comprovar que el document digitalitzat està complet, és llegible en totes les seves parts i conté les pàgines consecutives.
- Recuperar els documents digitalitzats per reproduir-los posteriorment.
- Duplicar documents digitalitzats en els suports proporcionats.

C3: utilitzar materials i estris d'enquadernació funcional amb precisió, tenint en compte les característiques dels documents tipus, respectant els criteris de seguretat i sostenibilitat.

CE3.1 Identificar la documentació que cal enquadrar i descriure'n les característiques per enquadrar-la, i els criteris d'ordenació més apropiats.

CE3.2 Distingir els diferents estris i les eines en la realització d'operacions d'enquadernació funcional –guillotina manual, màquines de perforar paper, cisalles o altres–, i identificar-ne els mecanismes, les funcions i la utilització.

CE3.3 Diferenciar els diferents tipus de materials –canonets, grapes, espirals, anelles, cobertes o altres– utilitzats en l'enquadernació funcional.

CE3.4 Identificar els sistemes de reciclatge en funció de la naturalesa dels residus produïts en l'enquadernació funcional.

CE3.5 Descriure els riscos professionals derivats de la utilització de les màquines i eines d'enquadernació funcional i els seus equips de protecció.

CE3.6 Distingir, segons el tipus d'enquadernació funcional, els diferents criteris de qualitat que s'hi relacionen.

CE3.7 En un supòsit pràctic convenientment caracteritzat, en el qual s'especifiquin les tasques que s'han de desenvolupar i els mitjans d'enquadernació funcional disponibles, cal:

- Comprovar l'estat de funcionament de les eines d'enquadernació funcional.
- Organitzar la documentació que s'ha d'enquadrar, ordenant-la d'acord amb els criteris establerts i la utilització correcta dels mitjans disponibles.

- Utilitzar la cisalla o altres estris anàlegs, fent diferents talls de paper amb precisió, tenint en compte les mesures de seguretat corresponents.
- Utilitzar la màquina de perforar paper de forma correcta.
- Enquadernar en les diverses formes –canonet, grapes, en espiral, anelles o altres– la documentació aportada, i assignar el tipus de cobertes en funció de les característiques del document i d'acord amb la informació facilitada.
- Rebutjar els residus en diferents envasos de reciclatge segons la seva naturalesa.
- Utilitzar les precaucions i els equips de protecció necessaris per realitzar amb seguretat l'enquadernació funcional.
- Comprovar que l'enquadernació funcional realitzada compleix els criteris de qualitat facilitats i inherents al tipus d'enquadernació.

## **Continguts**

### **1. Reproducció en equips de reprografia**

- Equips de reprografia:
  - Elements.
  - Tipus: fotocopiadores i impressores.
  - Característiques.
  - Funcionament.
  - Instruccions tècniques.
  - Posada en marxa.
  - Manteniment i neteja.
- Suports en la reproducció:
  - Papers per a reprografia.
  - Cartolina per a reprografia.
  - Cartó.
  - Plàstics.
  - Digitals.
- Consumibles per als equips de reprografia:
  - Tòner.
  - Tintes.
- La reproducció dels originals:
  - Tipus d'originals.
  - Compatibilitat dels originals digitals.
- Producció en reprografia:
  - Qualitat en la reproducció.
  - Paràmetres modificables.
  - Proves de reproducció.
  - Ajustos durant la reproducció.
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient en les operacions de reprografia:
  - Normes de seguretat en les operacions de posada en marxa, maneig i manteniment dels equips.
  - Riscos específics i factors implicats.
  - Procediments de la gestió de residus.

### **2. Operacions d'enquadernació funcional de documents**

- L'enquadernació funcional:
  - Característiques i aplicacions.
  - Tipus d'enquadernació funcional: canonet, espiral, anelles.
  - Ajust d'equips.
  - Manteniment.
- Materials i estris d'enquadernació:
  - Papers de cobrir.
  - Cartolines.
  - Plàstics: transparències.



- Grapes i anelles.
- Operacions d'enquadernació:
  - Igualar.
  - Alçar.
  - Perforar.
  - Numerar.
  - Engomar.
  - Engrapapar.
- Màquines d'enquadernació:
  - Tall (guillotina manual, cisalla).
  - Plegatge (plegadora de plànols).
  - Plastificació (plastificadora).
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient en les operacions d'enquadernació funcional:
  - Riscos.
  - Sistemes de protecció.
  - Procediments de treball segurs.
  - Eliminació i reciclatge de residus.
- Control de qualitat en l'enquadernació funcional:
  - Criteris de qualitat del procés.
  - Pautes per inspeccionar el producte.

### 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 - UF0513	60	50
Unitat formativa 2 - UF0514	60	40

Seqüència:

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

### MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS D'OPERACIONS AUXILIARS DE SERVEIS ADMINISTRATIUS I GENERALS

**Codi:** MP0112

**Durada:** 40 hores

#### Capacitats i criteris d'avaluació

C1: realitzar operacions bàsiques de recepció, classificació i distribució de paqueteria i de correu convencional i telemàtic.

CE1.1 Operar adequadament amb mitjans telemàtics –fax, correu electrònic, altres–, si s'escau, per recepcionar, enregistrar, distribuir i arxivar comunicacions escrites i correspondència.

CE1.2 Col·laborar en la classificació de les comunicacions en funció del seu emissor, receptor i assumpte.

CE1.3 Registrar i arxivar adequadament de forma convencional comunicacions i/o correspondència.

CE1.4 Utilitzar els mitjans, les tarifes i els procediments d'enviament en la correspondència emesa a l'exterior.

CE1.5 Participar en l'embalatge i empaquetament de la documentació i/o els articles lliurats.

C2: realitzar operacions de registre i classificació de documentació administrativa bàsica, control d'existències de material i equips d'oficina i càlcul bàsic en operacions de tresoreria.

CE2.1 Comprovar, classificar i registrar albarans, factures i mitjans de pagament.

CE2.2 Verificar els càlculs bàsics dels imports dels mitjans i justificants de cobrament i pagament proporcionats.

CE2.3 Aplicar els principis d'integritat, responsabilitat i confidencialitat de totes les operacions relacionades amb la tresoreria.

CE2.4 Participar en el registre de les entrades i sortides en fitxes de magatzem.

C3: realitzar operacions bàsiques de comunicació telefònica, telemàtica i presencial per proporcionar informació operativa, aplicant els protocols i les pautes d'imatge corporativa tipus en l'actuació empresarial.

CE3.1 Participar en una conversa telefònica i telemàtica, utilitzant tractaments adequats en funció del tipus d'interlocutor.

CE3.2 Recollir i/o transmetre els missatges telefònics amb precisió i respectar les opinions dels interlocutors, encara que siguin contràries a les pròpies.

CE3.3 Assegurar que la informació es transmet amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.

CE3.4 Aplicar les tècniques d'expressió corporal en l'acolliment amb correcció.

CE3.5 Aplicar les normes internes de seguretat, registre i confidencialitat en la comunicació telefònica i telemàtica.

C4: realitzar operacions d'arxivament i classificació bàsiques i habituals en la codificació i organització de documentació administrativa tipus, utilitzant arxius físics o informàtics.

CE4.1 Col·laborar en els processos administratius d'arxivament –classificació, codificació, prearxivament, arxivament–, i gestionar i organitzar la documentació en arxius físics en paper o a través de procediments informàtics.

CE4.2 Aplicar-hi les regles de classificació d'arxius: alfabètiques, numèriques, alfanumèriques o altres, i organitzar físicament la documentació en l'arxiu proposat.

CE4.3 Utilitzar programari per desar i localitzar documents de forma organitzada i accessible.

CE4.4 Aplicar els criteris que garanteixin la seguretat i confidencialitat de la documentació.

C5: realitzar i comprovar el funcionament bàsic dels equips de reproducció, informàtics i d'enquadernació funcional –fotocopiadores, impressores, escàners, reproductors, perforadores, enquadernadores o altres–, identificant les incidències elementals, d'acord amb els manuals d'ús i sistemes d'ajuda.

CE5.1 Participar en les operacions de manteniment bàsic i neteja en els equips de reproducció i informàtics.

CE5.2 Emprar els diferents recursos de consumibles –tintes i líquids, paper, cintes i cartutxos d'impressió, tòner o altres–, en funció dels equips de reproducció i informàtics.

CE5.3 Substituir consumibles, entre diversos tipus facilitats, en l'equip que correspongui.

CE5.4 Fotocopiar i enquadernar documentació en les seves diferents formes.

CE5.5 Demostrar interès per realitzar els treballs amb un bon acabat.

CE5.6 Utilitzar les precaucions i els equips de protecció necessaris per realitzar amb seguretat l'enquadernació funcional.

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. Operacions auxiliars de gestió de correspondència i paqueteria**

- Recepció i selecció.
- Registre i classificació: mitjans i criteris utilitzats.
- Distribució: embalatge, empaquetament, procediments d'enviament i aplicació de tarifes.

### **2. Operacions auxiliars de documentació economicoadministrativa i comercial bàsica**

- Comprovació, classificació i registre de comandes, albarans i factures.
- Actualització d'arxius de clients i proveïdors.
- Actualització de l'arxiu d'empleats/ades i registre de nòmines.
- Comprovació de càlculs bàsics de documents de cobrament i pagament.
- Classificació de documents de tresoreria.
- Actualització i registre de documents de tresoreria.
- Quadrament d'operacions de tresoreria.
- Registre d'entrades i sortides d'existències.
- Càlcul i inventari d'existències.

### **3. Operacions bàsiques en la comunicació presencial, telefònica i telemàtica**

- Comportament i expressió corporal.
- Utilització del llenguatge en la comunicació.
- Maneig dels equips telefònics i telemàtics.
- Execució de converses telefòniques i telemàtiques.
- Utilització de tractaments adequats en la comunicació.
- Respects de les opinions dels interlocutors.

### **4. Operacions auxiliars d'arxiu en suport convencional o informàtic**

- Obtenció i classificació de documentació.
- Organització i arxivament de la documentació.
- Conservació de la documentació.
- Selecció, còpia i moviment d'arxius.
- Cerca i eliminació d'arxius.
- Aplicació de procediments de confidencialitat de la informació.

### **5. Operacions auxiliars de reproducció en suport convencional o informàtic**

- Neteja i posada a punt dels equips de reprografia.
- Aprovisionament de materials.
- Mesures de seguretat en el funcionament dels equips.
- Utilització d'equips de protecció.
- Reproducció de còpies físiques i digitals.
- Organització de la documentació que cal enquadrar.
- Preparació dels estris d'enquadernació adequats.
- Enquadernació en les seves diverses formes.
- Comprovació de la qualitat del producte acabat.
- Eliminació de residus en els envasos de reciclatge.

## 6. 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
MF0969_1: Tècniques administratives bàsiques d'oficina	<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>- Diplomats/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 la família professional d'Administració i gestió.</li><li>- Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de l'àrea professional de Gestió de la informació i comunicació de la família professional d'Administració i gestió.</li></ul>	1 any	3 anys
MF0970_1: Operacions bàsiques de comunicació	<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>- Diplomats/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 la família professional d'Administració i gestió.</li><li>- Certificats de professionalitat de nivell 2 i 3 de l'àrea professional de Gestió de la informació i comunicació de la família professional d'Administració i gestió.</li></ul>	1 any	3 anys
MF0971_1: Reproducció i arxiu	<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>- Diplomats/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</li></ul>	1 any	3 anys

	gestió i d'Arts gràfiques. – Certificats 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.		

## V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, 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>
Aula de gestió	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>– Programari específic de l'especialitat.</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> </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.