



Asistencia Documental y de Gestión en Despachos y Oficinas (Online)

Duración: 750 h

Modalidad: Online

PROGRAMA

1. MÓDULO 1. MF0982_3 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

1. La empresa y su organización
2. Concepto y fines de la empresa
3. La organización empresarial
4. La dirección en la empresa
5. Temperamento
6. Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección
7. Funciones del servicio del secretariado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de la comunicación
2. La comunicación en la empresa. Su importancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIONES PRESENCIALES

1. Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones-
2. Precisión y claridad en el lenguaje
3. Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
4. La conducción del diálogo

5. La comunicación no verbal. Funciones.-
6. La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO SOCIAL

1. Normas generales de comportamiento: Saber ser -naturalidad, talante, tacto, sentido del humor, autocontrol-. Saber estar -cortesía, buenos modales en la mesa, sonrisa, el tratamiento-. Saber funcionar -rigor, puntualidad, expresión verbal, conversación-
2. Presentaciones y saludos
3. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad
4. Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos-

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COMUNICACIONES NO PRESENCIALES

1. Normas generales
2. Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas
3. Normas específicas
4. La correspondencia: su importancia
5. Comunicaciones urgentes:
6. El fax. Utilización y formatos de redacción
7. El correo electrónico:
8. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente
9. Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloncillos de anuncios, avisos y notas internas
10. Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas
11. Legislación vigente sobre protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1. Proceso
2. Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado
3. Prestaciones habituales para las empresas
4. Medios y equipos
5. Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa
6. Realización de llamadas efectivas.
7. Recogida y transmisión de mensajes
8. Filtrado de llamadas
9. Gestión de llamadas simultáneas
10. Gestión de llamadas simultáneas

11. Tratamiento de distintas categorías de llamadas
12. El protocolo telefónico
13. Videoconferencia, FAQ -preguntas de uso frecuente PUF-, foros -de mensajes, de opinión, de discusión-, SMS - servicio de mensajes cortos para móviles-, grupos de noticias -comunicación a través de Internet-
14. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS Y HABILIDADES EN EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

1. El conflicto como problema en la empresa
2. Funciones del conflicto
3. Causas de los conflictos
4. Tipos de conflictos. En función
5. Agresividad humana y conflicto
6. Resolución de conflictos
7. Factores determinantes en la resolución de conflictos
8. Relación previa entre las partes
9. Naturaleza del conflicto
10. Características de las partes
11. Estimaciones de éxito
12. Prevención de conflictos
13. Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos -empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo-

14. MÓDULO 2. MF0986_3 ELABORACIÓN, TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE TRABAJO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0327 RECOPIACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO.

1. Metodologías de búsqueda de información
2. Identificación de fuentes de información especializada: sitios Web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias
3. La recuperación de la información
4. Selección, discriminación y valoración de la información.
5. Búsqueda de documentos
6. Ética y legalidad
7. Presentación de información con tablas
8. Gestión de archivos y bancos de datos

9. Grabación de archivos en distintos formatos
10. Protección de archivos
11. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MECANOGRAFÍA. TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA EL ASISTENTE A LA DIRECCIÓN

1. Composición del teclado
2. La técnica dactilográfica
3. Configuración del teclado
4. La transcripción de textos. -Fórmulas, jergas, idiomas y galimatías-
5. Ergonomía postural -posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-
6. El dictado. La toma de notas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN CON PROCESADORES DE TEXTO

1. El aspecto de los caracteres
2. El aspecto de un párrafo
3. Formato del documento
4. Aplicación de manuales de estilo
5. Edición de textos
6. Inserción en ediciones de texto
7. Documentos profesionales
8. Creación de formularios
9. Combinación de diferentes documentos de correspondencia
10. Comparación y control de documentos
11. Impresión de textos
12. Inter-operaciones entre aplicaciones

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0328 ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO Y TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES CON HOJAS DE CÁLCULO

1. Libro de trabajo y hoja de cálculo
2. Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas
3. Diseño de hojas de cálculo
4. Fórmulas y funciones
5. Edición de hojas de cálculo
6. Instalación personalizada de una hoja de cálculo
7. Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web incluidos-

8. Impresión de hojas de cálculo
9. Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE REPRESENTACIÓN GRÁFICA EN DOCUMENTOS

1. Representaciones gráficas
2. Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-
3. Gráficos
4. Elaboración de organigramas, diagramas y mapas
5. Tablas
6. Procedimientos de integración de representaciones gráficas en documentos
7. Impresión de gráficos
8. Inter-operaciones entre aplicaciones

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0329 ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ELABORACIÓN Y EDICIÓN DE PRESENTACIONES CON APLICACIONES INFORMÁTICAS

1. Formatos de presentaciones gráficas
2. Creación de una presentación
3. Las vistas
4. Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas
5. Diseño y edición de presentaciones
6. Grabación, cierre y carga de una presentación
7. Impresión de una presentación
8. Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución
9. Gestión de archivos: Grabación de presentaciones en distintos formatos, Web incluido
10. Integración de presentaciones a la Intranet de la organización
11. Inter-operaciones entre aplicaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EDICIÓN DE OBJETOS MULTIMEDIA E INTEGRACIÓN EN DOCUMENTOS

1. Utilidades y características de los recursos de proyección
2. Video-proyectores
3. Reproducción de sistemas de video y audio
4. Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: Imágenes, video y audio
5. Programas de edición de imágenes y sonido: Estructura y funciones
6. Operaciones de optimización de imágenes
7. Digitalización de imágenes a través de escáner

8. Grabación básica de audio
9. Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTEGRACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES EN LA WEB

1. Creación de una página Web
2. Inserción y eliminación de archivos
3. Inserción de un hipervínculo
4. Cómo se guarda la página Web
5. Organización de sitios Web
6. Procedimientos de protección de datos
7. Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos

8. MÓDULO 3.MF0987_3 GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0347 SISTEMAS DE ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL ARCHIVO. CONCEPTO Y FINALIDAD

1. Clases de archivos
2. Sistemas de registro y clasificación de documentos
3. Mantenimiento del archivo físico
4. Mantenimiento del archivo informático
5. Planificación de un archivo de gestión de la documentación
6. Los Flujogramas en la representación de procedimientos y procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. UTILIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE OFICINA

1. Análisis de sistemas operativos
2. Instalación y configuración de sistemas operativos y aplicaciones
3. Gestión del sistema operativo
4. Gestión del sistema de archivos
5. Exploración o navegación
6. Grabación, modificación e intercambio de información
7. Herramientas
8. Procedimientos para usar y compartir recursos.
9. Optimización de los sistemas.
10. Técnicas de diagnóstico básico y solución de problemas
11. Procedimientos de seguridad, integridad, acceso y protección de información
12. Normativa legal aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Organización y funcionamiento de los centros de documentación y archivo
2. Ventajas e inconvenientes del soporte informático, frente a los soportes convencionales
3. Definición del flujo documental a partir de aplicaciones informáticas específicas
4. Diseño del sistema de clasificación general para toda la documentación
5. Enfoques y Sistemas de Calidad en la gestión de la documentación

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0348 UTILIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS RELACIONALES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN Y ALMACENAMIENTO DE DATOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ARQUITECTURA Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE OFICINA

1. Arquitectura básica de un ordenador: evolución, tipos, elementos y esquemas funcionales
2. Utilización de Redes de área local
3. Instalación de componentes físicos de comunicaciones
4. Procedimientos de mantenimiento preventivo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DE DATOS RELACIONALES NO COMPLEJAS.

1. Concepto de sistema gestor de almacenamiento de datos
2. Planificación y diseño de un sistema gestor de base de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN EN LAS BASES DE DATOS

1. Estructura y tipos de una base de datos
2. Principales funciones de aplicaciones informáticas de gestión
3. Operaciones básicas de bases de datos en hojas de cálculo
4. Comandos. Conceptos generales
5. Los gráficos. Conceptos generales
6. Sistemas gestores de bases de datos. Definición
7. Funcionalidades de simplificación de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BÚSQUEDAS AVANZADAS DE DATOS

1. Consultas. Elementos de lenguajes consulta de datos: SQL u otros
2. Creación, desarrollo y personalización de formularios e informes avanzados
3. Modal.
4. Creación de etiquetas
5. Creación y uso de controles
6. Procesos de visualización e impresión de archivos, formularios e informes

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMATIZACIÓN DE ACCIONES REPETITIVAS EN LAS BASES DE DATOS.

1. Creación de macros básicas
2. Generación y exportación de documentos HTML u otros
3. Personalización del interfaz de usuario de sistemas gestores de bases de datos

4. MÓDULO 4. MF0988_3 GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL

UNIDAD FORMATIVA 1. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DE LA UNIÓN EUROPEA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La Constitución española: estructura y contenidos
2. División de poderes
3. La Administración del Estado
4. La Administración Autonómica
5. La Administración Local
6. Fuentes del Derecho
7. Identificación de las normas jurídicas y órganos de elaboración, aprobación y publicación
8. El Boletín Oficial de Estado y los Boletines Autonómicos
9. Bases de datos de documentación jurídica en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO DE LA UNIÓN EUROPEA

1. La Unión Europea
2. Instituciones y Órganos comunitarios
3. Ordenamiento jurídico comunitario
4. Diario Oficial de la Unión Europea

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ACTUACIÓN ANTE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1. El acto administrativo
2. Procedimiento administrativo
3. El recurso administrativo
4. El proceso contencioso administrativo
5. Documentos de las fases del procedimiento administrativo y recursos
6. La firma electrónica

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE CONSTITUCIÓN Y DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN LEGAL DE LA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DE LA EMPRESA

1. La empresa como ente jurídico y económico
2. El plan de empresa
3. Tipos de empresas según su forma jurídica: Características. Trámites de constitución. Documentos jurídicos necesarios para la constitución y funcionamiento. Fiscalidad. Ventajas e inconvenientes. Legislación aplicable
4. Elaboración y análisis de los documentos de constitución y funcionamiento de las distintas formas jurídicas empresariales
5. Elevación a público de los documentos de constitución y gestión empresarial
6. Obligaciones Contables
7. Obligaciones Fiscales.
8. Obligaciones Laborales.
9. Registro público

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA CON ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Legislación aplicable a los procesos de contratación pública
2. Partes del contrato
3. Procedimiento general de contratación
4. Pliego de prescripciones técnicas. Pliego de cláusulas administrativas. Certificado de existencia de crédito. Fiscalización del gasto
5. Modalidades de tramitación del expediente
6. Adjudicación
7. Formalización del contrato
8. Fuentes de información y publicidad de concursos públicos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTRATACIÓN PRIVADA DE LA EMPRESA

1. Proceso de contratación privado
2. Normativa civil y mercantil aplicable
3. Tipos de contratos: Compraventa. Franquicia. Intermediación comercial (Agencia. Comisión. Mediación). Leasing y Renting. Factoring y Confirming. Transporte. Seguro
4. Búsqueda de modelos de contratos
5. Cumplimentación de modelos de contratos a través de aplicaciones informáticas
6. Archivo de la información y documentación de cada contrato

7. MÓDULO 5. MF0980_2 GESTIÓN AUXILIAR DEL PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA LABORAL Y DE ORGANIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN LA EMPRESA

1. Normas laborales constitucionales
2. El Estatuto de los trabajadores
3. Ley General de la Seguridad Social
4. Convenios colectivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL CONTRATO DE TRABAJO

1. Requisitos
2. Partes del contrato: Trabajador. Empresario
3. Forma del contrato
4. Validez
5. Duración
6. Modalidades de contratos
7. Obtención de los modelos de contratos en las páginas oficiales de la administración
8. Cumplimentación de modelos de contratos con medios informáticos
9. Comunicación de las modalidades de contratación laboral
10. La jornada de trabajo
11. Modificación del contrato
12. Suspensión contractual del contrato
13. Extinción del contrato
14. El despido objetivo
15. El despido colectivo
16. El despido disciplinario
17. El finiquito

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RETRIBUCIÓN SALARIAL Y ACTUACIÓN ANTE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Estructura salarial
2. Estructura del recibo de salario
3. El salario mínimo interprofesional
4. Pago del salario: tiempo, lugar y forma
5. Garantías salariales
6. Regímenes de la Seguridad Social
7. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social
8. Afiliación. Altas. Bajas
9. Obligación de cotizar a la Seguridad Social
10. Periodo de formalización, liquidación y pago

11. Responsabilidad del empresario ante la Seguridad Social
12. Sistema electrónico de comunicación de datos. Autorización. Funcionamiento. Cotización
13. Infracciones
14. Sanciones
15. Cálculo de la retribución y cotización utilizando medios informáticos
16. Actualización de tablas, baremos y referencias de datos de los trabajadores
17. Creación de ficheros para remisión electrónica a la Seguridad Social y a entidades financieras

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Selección de personal
2. Formación de Recursos Humanos
3. Control de personal
4. Aplicaciones informáticas para la gestión de Recursos Humanos
5. Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total
6. Normas de protección de datos
7. Prevención de riesgos laborales
8. Normas básicas de protección del medio ambiente en el ámbito laboral

9. MÓDULO 6. MF0979_2 GESTIÓN OPERATIVA DE TESORERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL QUE REGULA LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

1. Intermediarios financieros y Agentes económicos
2. Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa
3. La Ley Cambiaria y del Cheque
4. La Letra de Cambio
5. El Pagaré
6. Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad
7. Identificación de tributos e impuestos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFECCIÓN Y EMPLEO DE DOCUMENTOS DE COBRO Y PAGO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA

1. Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática
2. Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos
3. Complimentación de libros registros
4. Tarjetas de crédito y de débito
5. Gestión de tesorería a través de banca on line
6. Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MÉTODOS BÁSICOS DE CONTROL DE TESORERÍA

1. El presupuesto de tesorería
2. El libro de caja
3. El libro de bancos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OPERACIONES DE CÁLCULO FINANCIERO Y COMERCIAL

1. Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería
2. Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería
3. Descuento simple
4. Cuentas corrientes
5. Cuentas de crédito
6. Cálculo de comisiones bancarias

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDIOS Y PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos
2. Organismos a los que hay que presentar documentación
3. Presentación de la documentación a través de Internet
4. Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago
5. Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de internet
6. Utilización de Banca on line