

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

DIRECCIÓN NACIONAL DE CURRÍCULO



Componente Curricular
Bachillerato Técnico

**Figura Profesional Organización y Gestión de la
Secretaría**

FIGURA PROFESIONAL

ESPECIFICACION DE COMPETENCIA

COMPETENCIA GENERAL

Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información procedente o con destino a los órganos ejecutivos, profesionales y de gestión en lengua propia y/o extranjera, fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas

RELACION DE UNIDADES DE COMPETENCIA

UC 1.- Gestionar las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas en lengua propia y/o extranjera

UC 2.- Organizar, supervisar y realizar trabajos de secretariado

UC 3.- Organizar, mantener y controlar el archivo en soporte convencional e informático

UC 4.- Elaborar y presentar documentos de trabajo, integrando datos, textos y gráficos

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

UC 1- GESTIONAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, EN LENGUA PROPIA Y/O EXTRANJERA

- | | |
|--|---|
| <p>1.1. Atender correctamente las comunicaciones telefónicas en lengua propia y/o extranjera, de acuerdo con los criterios de prioridad, confidencialidad y accesos establecidos.</p> <p>1.2. Controlar las entradas y salidas de documentación e información por correo, siguiendo los procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de seguridad y confidencialidad.</p> | <p>1.3. Recibir, transmitir y controlar las entradas y salidas de información por medios telemáticos correctamente, utilizando el método óptimo de transmisión y cumpliendo las normas de seguridad y confidencialidad establecidas.</p> <p>1.4. Atender a las personas que visitan la empresa en lengua propia y/o extranjera con cortesía y resolviendo las contingencias planteadas.</p> |
|--|---|

UC2- ORGANIZAR, SUPERVISAR Y REALIZAR TRABAJOS DE SECRETARIADO

- | | |
|---|--|
| <p>2.1 Organizar y supervisar el trabajo de secretaría según las prioridades establecidas por las normas de la empresa y la legislación vigente, definiendo o adaptando procedimientos y optimizando la productividad.</p> <p>2.2 Supervisar el personal a su cargo motivando su actuación para la mejor consecución de los objetivos marcados.</p> | <p>2.3 Organizar entrevistas, reuniones y eventos corporativos, atendiendo al calendario fijado y cumpliendo los objetivos establecidos.</p> <p>2.4 Organizar viajes nacionales e internacionales atendiendo al calendario fijado y cumpliendo los objetivos establecidos.</p> |
|---|--|

UC 3- ORGANIZAR, MANTENER Y CONTROLAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

- | | |
|---|--|
| <p>3.1. Seleccionar y desarrollar sistemas de archivo manual, automatizado o en soporte informático, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la legislación vigente, optimizando el uso de los recursos en función de las necesidades de información.</p> <p>3.2. Localizar y resumir información procedente de fuentes no especificadas y organizar los datos en ficheros relacionales que permitan su enlace, consulta y búsqueda.</p> | <p>3.3. Actualizar la información de forma periódica atendiendo a la normativa establecida y a los procedimientos internos.</p> <p>3.4. Garantizar y mantener la integridad de los datos, asegurando que sólo tienen acceso a ellos usuarios autorizados.</p> <p>3.5. Asegurar el óptimo funcionamiento del equipo y obtener el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas en el archivo y almacenamiento de datos y documentos.</p> |
|---|--|

UC 4- ELABORAR Y PRESENTAR DOCUMENTOS DE TRABAJO

- | | |
|---|--|
| <p>4.1. Organizar y presentar la información, seleccionando el formato más adecuado de acuerdo con las normas establecidas y/o de las instrucciones recibidas y la legislación vigente.</p> <p>4.2. Elaborar y verificar la documentación, asegurando la integridad de los datos y su presentación óptima de forma eficaz, eficiente y acorde con el formato requerido.</p> | <p>4.3. Utilizar la aplicación informática adecuada en función de la operación que se va a realizar, optimizando en tiempo y forma cada operación.</p> <p>4.4. Realizar el mantenimiento de equipos y software en el ámbito de usuario, asegurando la optimización de su funcionamiento y la disponibilidad de datos y documentos.</p> |
|---|--|

DESARROLLO DE UNIDADES DE COMPETENCIA

UC 1- GESTIONAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS, TANTO ORALES COMO ESCRITAS, EN LENGUA PROPIA Y/O EXTRANJERA

ELEMENTO DE COMPETENCIA	CRITERIO DE REALIZACION
1.1 Atender correctamente las comunicaciones telefónicas en lengua propia y/o extranjera, de acuerdo con los criterios de prioridad, confidencialidad y accesos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Las llamadas son atendidas en el idioma del interlocutor. - Se evitan esperas innecesarias. - Se recaba, de la llamada entrante, la suficiente información que permita gestionar personalmente su posible solución y/o canalizarla al departamento correspondiente (se identifican el interlocutor, el tema de la llamada, el nivel de urgencia, etc.). - Si no se puede solucionar lo planteado en una llamada, se obtiene la suficiente información (se identifica al interlocutor, el tema de la llamada, el nivel de urgencia, etc.) para que tenga la respuesta necesaria. - Se transmite la mejor imagen de la compañía. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad.
1.2 Controlar las entradas y salidas de documentación e información por correo, siguiendo los procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de seguridad y confidencialidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Se controla la correcta distribución de la información. - Se asegura la recepción de la información por parte de los destinatarios. - Se controla la salida de la información en cuanto a procedimientos (medio, verificación de los datos de destino, registro,...). - Los plazos se cumplen. - Se conservan los sobres, en aquellos casos en los que aporten datos que no figuren en la documentación (recepción de documentos oficiales o correspondencia con acuse de recibo). - Se traduce la información y documentación de forma exacta. - Se adjunta a la información recibida la documentación complementaria, siempre que sea preciso. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad
1.3 Recibir, transmitir y controlar las entradas y salidas de información por medios telemáticos correctamente, utilizando el método óptimo de transmisión y cumpliendo las normas de seguridad y confidencialidad establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Se utiliza el método óptimo de transmisión con relación a la urgencia, coste y seguridad. - La información que se debe transmitir es mecanografiada o escrita correctamente. - La información se realiza con precisión. - La información se transmite al destinatario correspondiente y en el plazo establecido. - Los errores o fallos se rectifican con prontitud. - La información y documentación son traducidas de forma exacta. - Se adjunta a la información recibida la documentación complementaria, siempre que sea preciso. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad
1.4 Atender a las personas que visitan la empresa en lengua propia y/o extranjera con cortesía y resolviendo las contingencias planteadas	<ul style="list-style-type: none"> - Los visitantes son identificados en cuanto a procedencia, nivel jerárquico y razón de la visita. - Las visitas son dirigidas al área, sección, departamento o persona adecuada. - Las visitas son filtradas de acuerdo con las normas establecidas. - La estructura, productos y/o servicios de la compañía o entidad son descritos y promocionados.

- Las peticiones atípicas y/o urgentes se gestionan con prontitud y efectividad.
- Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad.
- Se transmite la mejor imagen de la empresa

Especificación de campo ocupacional

Información (naturaleza, tipo y soportes): Normativa de organización interna (estructura orgánica y funcional de la empresa, entidad u organismo; normas internas de normalización de documentos; normativa interna de accesibilidad y confidencialidad; sector, ubicación en el mercado, organización y estilo de empresa, productos y/o servicios, relaciones y competidores. Directorios, ficheros y archivos. Correspondencia (recibida, emitida), información sobre la naturaleza de la correspondencia y los distintos sistemas de despacho de la correspondencia. Conjunto de datos y documentos administrativos relativos a la actividad de la empresa u organismo (textos, gráficos, tablas, impresos, documentos, estadísticas).

Medios para el tratamiento de información: Equipos de oficina e informáticos (teléfonos, fax, fotocopadoras, máquinas de escribir (tanto mecánicas, eléctricas y electrónicas), computadores (monopuesto y en red), periféricos de informática (scanner, impresoras, grabadoras), equipos para videoconferencias, dictáfonos, calculadoras, medios para reproducción de documentos, De soporte de registro de entrada-salida de documentación y correspondencia. «Software»: de base: sistema operativo monousuario y en red; de propósito general (bases de datos, hojas de cálculo, tratamiento de textos y programas para presentaciones), internet y correo electrónico. Archivos: convencionales, en soporte informático.

Procesos, métodos y procedimientos: Procedimientos internos de comunicación. Sistemas y procedimientos de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de la información (manipulación de correspondencia y paquetes sospechosos y/o peligrosos). Procedimientos protocolarios. Procesos y procedimientos de registro de la información y/o documentación (recibida y emitida). Procesos de clasificación y archivo de la información y documentación. Procedimientos de elaboración y presentación de la información y documentación. Procedimientos de comunicación externa (sistemas de comunicación nacional e internacional, públicos y privados). Procedimientos de transmisión de la información por medios ofimáticos (fax, correo electrónico, páginas web, videoconferencias).

Principales resultados del trabajo: comunicaciones fluidas tanto internas como externas. Organización, seguridad, racionalidad y economía de las comunicaciones. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Actuación ante contingencias. Documentación elaborada sin errores ortográficos, sin tachaduras y bien estructurada. Documentación e información correctamente registrada y archivada.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Personal de la empresa. Directores y jefes de departamento. Miembros del Consejo de Administración. Accionistas. Secretarías y personal de empresas relacionadas y competidoras. Clientes y proveedores. Administración Pública.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Seleccionar las técnicas de comunicación oral atendiendo a cada situación de trabajo del ámbito profesional.
2. Seleccionar las técnicas de comunicación escrita para elaborar correctamente los distintos tipos de documentos generales derivados de la actividad empresarial.
3. Relacionar los diversos tipos de medios y canales de comunicación oral y escrita con los diferentes tipos de estructura empresarial.
4. Seleccionar los códigos, técnicas, normas de comunicación y protocolo adecuado procesando la naturaleza de la situación profesional.
5. Analizar estrategias de negociación, relacionándolas con las situaciones más habituales de aparición de conflictos en la empresa.
6. Seleccionar el método de negociación adecuado atendiendo a las fases de recogida de información, evaluación de la relación de fuerzas y previsión de posibles acuerdos.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **La comunicación en la empresa** Conceptos y hechos asociados a la producción de documentos. Comunicación oral. La comunicación generadora de comportamientos. Conceptos y hechos asociados al control de la información. La información como función de dirección.
2. **La comunicación no verbal.** La conducta humana y los usos sociales. La imagen personal
3. Conceptos y hechos asociados a la comunicación escrita
4. Conceptos y hechos asociados a la transmisión y recepción de mensajes orales
5. Conceptos y hechos asociados a los procesos y procedimientos de tratamiento de información en la empresa
6. **El protocolo empresarial y público.** El protocolo. Negociación. Solución de problemas y toma de decisiones.

UC 2- ORGANIZAR, SUPERVISAR Y REALIZAR TRABAJOS DE SECRETARIADO

ELEMENTO DE COMPETENCIA	CRITERIO DE REALIZACION
<p>2.1 Organizar y supervisar el trabajo de secretaría según las prioridades establecidas por las normas de la empresa y la legislación vigente, definiendo o adaptando procedimientos y optimizando la productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los tipos de tareas y sus prioridades son identificados, distinguiendo entre trabajos periódicos, esporádicos y puntuales. - Se establece el ciclo de tareas diarias, semanales, mensuales, anuales. - Se asignan los recursos y tiempos necesarios para que las tareas se realicen dentro de los plazos, de acuerdo con las prioridades establecidas. - Se controla el cumplimiento de lo programado según lo establecido en la agenda de trabajo. - Se identifica, obtiene y coordina la posible ayuda en caso de urgencias específicas y plazos de entrega. - Se tratan adecuadamente las contingencias. - La planificación es flexible para permitir las contingencias y los cambios de prioridades. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad
<p>2.2 Supervisar el personal a su cargo motivando su actuación para la mejor consecución de los objetivos marcados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las tareas delegadas a terceros son definidas con exactitud y se realiza el necesario seguimiento y supervisión. - Se transmite el sentido del puesto de trabajo que desempeñan sus subordinados y lo que la empresa espera de ellos. - El trabajo y las tareas son asignados entre el personal a su cargo. - Se elige el momento y la forma más adecuada para transmitir los mensajes, órdenes, mandatos y objetivos que la empresa pretende en su ámbito concreto. - Los mensajes son transmitidos de forma sintética y fácilmente comprensible. - Los mensajes son correctamente recibidos e interpretados. - Se recogen y divulgan entre los miembros de su equipo las disposiciones que, procedentes de otras áreas, afectan al desarrollo de su actividad.
<p>2.3 Organizar entrevistas, reuniones y eventos corporativos, atendiendo al calendario fijado y cumpliendo los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las entrevistas, reuniones o eventos corporativos son organizados de acuerdo con las normas establecidas y el protocolo necesario, convocando a los asistentes dentro del plazo establecido. - Los cálculos de coste son correctos y está dentro de los límites asignados. - Las entrevistas siempre se confirman. - Se revisa la documentación para que sea apropiada y exacta, localizando los errores y corrigiéndolos. - La documentación complementaria se adjunta a la propia de la reunión. - Se prepara la sala de reuniones. El material y equipo audiovisual necesario. - Se delegan tareas y se realiza el seguimiento y supervisión necesarios. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad.
<p>2.4 Organizar viajes nacionales e internacionales atendiendo al calendario fijado y cumpliendo los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se identifica el tipo de viaje, reserva hotelera y actividades asociadas. - Se prepara con la suficiente antelación un itinerario claro y exacto, en el que conste el programa del viaje y la agenda de trabajo.

- Se realiza el programa para que resulte equilibrado en lo referente al coste y al tiempo, de acuerdo con las normas y procedimientos de la entidad.
- Se realizan y confirman las reservas, así como las visitas programadas.
- Se prepara la documentación, y se realizan las necesarias correcciones si es necesario.
- Se prevén las contingencias.
- Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad.

Especificación de campo ocupacional

Información (naturaleza, tipo y soportes): Normativa de organización interna (estructura orgánica y funcional de la empresa, entidad u organismo; normas internas de normalización de documentos; normativa interna de accesibilidad y confidencialidad; normas de organización de reuniones incluyendo comités, consejos de administración, juntas generales de accionistas). Normativa sobre plazos legales de presentación de documentos relacionados con obligaciones fiscales y/o mercantiles. Información sobre tipos de viajes, sistemas de transporte, tipos de alojamiento, seguros de viaje, divisas, husos horarios. Directorios, ficheros y archivos. Correspondencia (recibida y emitida). Conjunto de datos y documentos administrativos relativos a la actividad de la empresa u organismo (textos, gráficos, tablas, impresos, documentos, estadísticas).

Medios para el tratamiento de información: Agendas Manuales y electrónicas. Equipos de oficina e informáticos (teléfono, fax, fotocopadoras, máquinas de escribir (tanto mecánicas, eléctricas y electrónicas), computadores (monopuesto y en red), periféricos de informática (scanner, impresoras, grabadoras), equipos para videoconferencias, calculadoras, medios de reproducción de documentos. «Software»: de base (sistema operativo monousuario y en red), de propósito general (bases de datos, hojas de cálculo, tratamiento de textos), programas para presentaciones, internet y correo electrónico. Archivos: convencionales, en soporte informático.

Procesos, métodos y procedimientos: Procedimientos de programación de trabajos y tiempos. Procedimientos de protocolo y fórmulas de cortesía: nacionales y en lugares de destino. Procedimientos de organización de reuniones

(Incluyendo Preparación de salas. Utilización de medios audiovisuales. Convocatorias. Actas. Presupuestos). Procedimiento de utilización de fuentes de referencia relativas a aeropuertos, puertos, agencias de viaje, hoteles. Procedimientos de contratación de servicios de estancia y viajes. Procedimientos internos de comunicación. Procesos y procedimientos de registro de la información y/o documentación (recibida y emitida). Sistemas de clasificación y archivo de la información y documentación. Procedimientos de elaboración y presentación de la información y documentación. Procedimientos de comunicación externa. Procedimientos de transmisión de la información por medios ofimáticos (fax, correo electrónico, páginas web).

Principales resultados del trabajo: Óptima utilización

del tiempo, tanto propio como de superiores y subordinados. Organización eficaz de reuniones y viajes. Racionalización del uso de los recursos de la empresa. Trabajo de secretaría organizado y supervisado. Información transmitida correctamente. Documentación elaborada sin errores ortográficos, sin tachaduras y bien estructurada. Documentación e información correctamente registrada y archivada. Óptimo funcionamiento de los canales de comunicación e información dentro y fuera de la empresa en el ámbito de su competencia. **Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio:** Personal de la empresa. Directores y jefes de departamento. Miembros del Consejo de Administración. Accionistas. Secretarías y personal de empresas relacionadas y competidoras. Clientes y proveedores. Administración Pública. Personal de agencias de viaje, compañías de transporte, hoteles, bancos

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Analizar la estructura organizativa y las funciones del servicio de secretariado atendiendo a la estructura de la empresa o centro de trabajo, y al entorno organizativo.
2. Relacionar los diferentes tipos de reuniones o eventos con los objetivos que se persiguen, la tipología del participante y la naturaleza de la reunión (informativa o jurídica).
3. Analizar las funciones de las agendas de trabajo convencional o electrónica atendiendo a la planificación y organización de los diferentes servicios de secretaría.
4. Analizar la organización de viajes nacionales e internacionales, atendiendo a los procedimientos necesarios para cumplir los objetivos asignados.
5. Analizar el liderazgo en el marco de sus competencias profesionales adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
6. Seleccionar las técnicas de motivación más adecuadas en el entorno laboral atendiendo al compromiso de las personas con los objetivos de la empresa.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Estructura organizativa de la empresa.**
2. **Estructura organizativa y funciones del Servicio.** Deontología del Secretariado. Tipos de servicios de secretariado.
3. **Conceptos y hechos asociados a la organización del trabajo del Servicio.** Conceptos y hechos asociados a las técnicas de medición del trabajo. Organización de una agenda de trabajo.
4. **Conceptos y hechos asociados a la organización de eventos.**
5. **Conceptos y hechos asociados a la organización de viajes nacionales e internacionales.**
6. **Estilos de mando.**
7. **Conducción/dirección de equipos de trabajo.** Conceptos y hechos asociados a las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
8. **La motivación en el entorno laboral.**

UC 3- ORGANIZAR, MANTENER Y CONTROLAR EL ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL E INFORMÁTICO

ELEMENTO DE COMPETENCIA	CRITERIO DE REALIZACION
<p>3.1 Seleccionar y desarrollar sistemas de archivo manual y automatizado de acuerdo con los procedimientos establecidos y la legislación vigente, optimizando el uso de los recursos en función de las necesidades de información.</p> <p><i>NAL E INFORMÁTICO</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se seleccionan los sistemas de archivos idóneos para la actividad, identificando los periféricos y soportes más adecuados. - Se identifican los cambios de los requerimientos de información y se acuerdan con los usuarios de los sistemas de archivo. - Se supervisa la utilización de los sistemas de archivo y se perfeccionan sus normas de utilización. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad
<p>3.2 Localizar y resumir información procedente de fuentes no especificadas y organizar los datos en ficheros relacionales que permitan su enlace, consulta y búsqueda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se identifican las fuentes de información. - Las necesidades específicas de información se investigan con prontitud. - La información relevante es resumida correctamente. - Se revisa el contenido de la información para garantizar su exactitud. - Se consigue en la organización de los ficheros una fácil visualización, edición e incorporación de los datos. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad
<p>3.3 Actualizar la información de forma periódica atendiendo a la normativa establecida y a los procedimientos internos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan las tareas de actualización necesarias. - Se mantiene el archivo de la información dentro de los plazos requeridos legalmente. - Se mantiene actualizado el archivo de carácter histórico. - Se destruye la documentación, cumplida su vigencia.
<p>3.4 Garantizar y mantener la integridad de los datos, asegurando que sólo tienen acceso a ellos usuarios autorizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se toman las medidas necesarias para asegurar la conservación de los ficheros y la integridad de los datos contenidos en los mismos. - Se realizan periódicamente las copias de respaldo, tanto de los paquetes como de los archivos de trabajo. - Se protege el acceso a los datos mediante tablas de contraseñas y codificación.
<p>3.5 Asegurar el óptimo funcionamiento del equipo y obtener el máximo rendimiento de los medios y aplicaciones utilizadas en el archivo y almacenamiento de datos y documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se mantienen en perfecto estado de funcionamiento los distintos componentes del sistema de archivo diseñado. - Se toman las medidas necesarias para la reposición de los consumibles (fichas, etiquetas, cartuchos de impresión, cintas de impresora, «tonner», «disquetes», etc.). - Se efectúan las labores necesarias para el óptimo funcionamiento de los equipos adicionales. - Se realiza la adaptación de las aplicaciones estándar a las necesidades específicas de la organización. - Se informa de los nuevos productos y aplicaciones que continuamente aparecen en el mercado.

Especificación de campo ocupacional

Información (naturaleza, tipos y soportes):

Normativa de organización interna (estructura orgánica y funcional de la empresa, entidad u organismo; normas internas de normalización de documentos; normativa interna de accesibilidad y confidencialidad). Directorios, ficheros y archivos. Requisitos legales de conservación de documentación. Legislación sobre la propiedad intelectual y uso de «copyright». Correspondencia (recibida, emitida). Conjunto de datos y documentos administrativos relativos a la actividad de la empresa u organismo (textos, gráficos, tablas, impresos, documentos, estadísticas).

Medios para el tratamiento de la información:

Equipos de oficina e informáticos: equipos y soportes de archivo (Disco óptico, magnético, disquetes, archivadores, ficha microfilm otros soportes); teléfono, fax, fotocopadoras, máquinas de escribir (tanto mecánicas, eléctricas y electrónicas); computadores (monopuesto y en red), periféricos de informática (scanner, impresoras, grabadoras), equipos para videoconferencias, calculadoras. «Software»: de base (sistema operativo monousuario y en red), de propósito general (bases de datos, hojas de cálculo, tratamiento de textos y programas para presentaciones), bases de datos específicas, internet y correo electrónico. Archivos: manuales, electrónicos, monopuesto, compartidos, en soporte informático.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos de clasificación, archivo y actualización, incluyendo aquellos especialmente dedicados a documentación legal y/o confidencial. Procedimientos de utilización de diversas fuentes de referencia: documentos públicos, estadísticas, horarios, ficheros automatizados y manuales, libros, listas, fichas y microfichas. Procedimientos de extracción y organización de la información relevante en su secuencia lógica. Procedimientos internos de comunicación. Procesos y procedimientos de registro de la información y/o documentación (recibida y emitida). Procedimientos de elaboración y presentación de la información y documentación. Procedimientos de comunicación externa. Procedimientos de transmisión de la información por medios ofimáticos (fax, correo electrónico, páginas web).

Principales resultados del trabajo: Organización y gestión eficaz del archivo. Gestión eficaz de la información. Mantenimiento y recuperación de documentos. Traducciones fieles al original. Resúmenes precisos. Destrucción de información irrelevante. Óptimo funcionamiento de los canales de comunicación e información dentro y fuera de la empresa en el ámbito de su competencia.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Personal de la empresa. Directores y jefes de departamento. Miembros del Consejo de Administración. Accionistas. Empresas de auditoría externa. Representantes de la Administración Pública.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Relacionar los sistemas de almacenamiento de información con la naturaleza, cantidad y operatividad de la información.
2. Seleccionar procedimientos de recepción, registro y archivo de documentación e información atendiendo a la naturaleza, accesibilidad, confidencialidad y seguridad de la información.
3. Analizar sistemas informáticos en red examinando los equipos, funciones y estaciones de trabajo en relación con la oportunidad de almacenamiento y operatividad en el manejo de la información.
4. Seleccionar aplicaciones informáticas de gestión de datos atendiendo a la localización, procesamiento, actualización y presentación de la información.
5. Analizar procedimientos informáticos de protección de la información en relación con la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Conceptos y hechos asociados a la administración y organización de archivos de información y documentación en un servicio de secretariado.** Conceptos y hechos asociados a los sistemas de clasificación, registro y archivo.
2. **Informática básica.** Procesos de datos. Elementos de «hardware». Representación interna de datos. Elementos de «software». Utilización de periféricos.
3. **Sistemas operativos. Funciones básica de un sistema operativo.** Sistemas operativos monousuario y multiusuario. Utilización de sistemas operativos.
4. **Redes locales y de teleproceso.** Entornos de usuarios. Correo Electrónico. Páginas web. Video conferencias.
5. **Bases de datos** Diseño de bases de datos. Utilización de bases de datos. Interoperaciones con otras aplicaciones

UC 4- ELABORAR Y PRESENTAR DOCUMENTOS DE TRABAJO, INTEGRANDO DATOS, TEXTOS Y GRÁFICOS

ELEMENTO DE COMPETENCIA	CRITERIO DE REALIZACION
4.1 Organizar y presentar la información, seleccionando el formato más adecuado de acuerdo con las normas establecidas y/o de las instrucciones recibidas y la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> - El contenido de la información se interpreta correctamente y su organización se ajusta a criterios lógicos. - La presentación se ajusta a las normas de la organización. - La información se pone a disposición de la persona apropiada dentro de plazo. - Se seleccionan los medios de presentación adecuados a cada tipo de información. - Se citan las fuentes de información y se respeta el «copyright» y los requisitos legales. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad.
4.2 Elaborar y verificar la documentación, asegurando la integridad de los datos y su presentación óptima de forma eficaz, eficiente y acorde con el formato requerido.	<ul style="list-style-type: none"> - Se copian de manuscrito documentos libres de errores y con rapidez. - Se reutiliza información, si ello es posible. - Se verifican los datos, revisando o enmendando las inexactitudes. - En el caso de traducciones, la traducción es fiel al original. - Se verifica la ortografía, gramática y puntuación. - Se cumplen las normas de seguridad y confidencialidad. - La presentación del documento es correcta, «atractiva» y se ajusta a la normativa de la empresa. - Se utilizan los formatos de gráfico adecuados (barras, tartas, etc.). - Se preparan el número adecuado de ejemplares (considerando número de destinatarios, archivo, etc.).
4.3 Utilizar la aplicación informática adecuada en función de la operación que se va a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> - Se identifican las características de cada paquete disponible. - Se realizan las pruebas necesarias para conocer el nivel de resultados de cada paquete. - Se seleccionan pruebas de intercambio de información entre los paquetes. - Se selecciona el paquete idóneo
4.4 Asegurar el óptimo funcionamiento del equipo, las aplicaciones informáticas y la disponibilidad de datos y documentos.	<ul style="list-style-type: none"> - Se utilizan las herramientas necesarias para asegurar el óptimo funcionamiento del disco duro. - Se toman las medidas necesarias para disponer de los consumibles (cartuchos de impresión, cintas de impresora, «tonner», disquetes, etiquetas de identificación, etc.). - Se realizan las labores correspondientes para asegurar el óptimo funcionamiento de los periféricos: - Verificación cables de conexión Limpieza de rodillo de impresor. Etc. - Se toman las medidas necesarias para asegurar la conservación de los ficheros almacenados en disquete. - Se realizan periódicamente las copias de respaldo tanto de los paquetes como de los archivos de trabajo

Especificación de campo ocupacional

Información (naturaleza, tipo y soportes): Normativa de organización interna (estructura orgánica y funcional de la empresa, entidad u organismo; normas internas de normalización de documentos; normativa interna de accesibilidad y confidencialidad). Información relevante en materia de derechos de propiedad intelectual y «copyrights». Directorios, ficheros y archivos. Correspondencia (recibida y emitida). Conjunto de datos y documentos administrativos relativos a la actividad de la empresa u organismo (textos, gráficos, tablas, impresos, documentos, estadísticas).

Medios para el tratamiento de información: Equipos de oficina e informáticos (teléfono, fax, fotocopadoras, máquinas de escribir (tanto mecánicas, eléctricas y electrónicas), computadores (monopuesto y en red), periféricos de informática (scanner, impresoras, grabadoras), soportes de archivo (disco óptico, magnéticos, disquetes, archivadores, fichas microfilm), equipos para videoconferencias, calculadoras. «Software»: de base (sistema operativo monousuario y en red), de propósito general (bases de datos, hojas de cálculo, tratamiento de textos y programas para presentaciones), internet y correo electrónico. Archivos: convencionales, en soporte informático.

Procesos, métodos y procedimientos: Procedimientos de elaboración y presentación de la información y documentación, incluidas las traducciones en idioma extranjero. Sistemas de lectura rápida y corrección de

pruebas. Procedimientos de validación y corrección. Procesos y procedimientos de sistemas de seguridad y conservación de la información. Procedimientos de mantenimiento de equipos y programas en el ámbito de usuario. Procedimientos internos de comunicación. Procesos y procedimientos de registro de la información y/o documentación (recibida y emitida). Procesos de clasificación y archivo de la información y documentación. Procedimientos de comunicación externa. Procedimientos de transmisión de la información por medios ofimáticos (fax, correo electrónico, páginas web)

Principales resultados del trabajo: Información presentada en formatos adecuados, textos, tablas y gráficos combinados con exactitud y precisión. Traducciones fieles al original. Resúmenes precisos. Destrucción de documentación e información irrelevante. Información elaborada y actualizada en soporte documental y/o informático. Información codificada y de acceso restringido (información transmitida correctamente; documentación e información correctamente registrada y archivada; óptimo funcionamiento de los canales de comunicación e información dentro y fuera de la empresa en el ámbito de su competencia.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Personal de la empresa. Directores y jefes de departamento. Miembros del consejo de Administración. Accionistas. Empresas de auditoría externa. Representantes de la Administración Pública. Clientes y proveedores. Empresas relacionadas.

Especificación de conocimientos y capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Analizar los medios informáticos para diseñar formatos de presentación de la información relacionándolos con la naturaleza y destino de la información.
2. Relacionar las aplicaciones informáticas de procesamiento de información existentes en el mercado con las necesidades requeridas en la elaboración y presentación de los distintos tipos de documentos habituales en el trabajo del servicio de secretariado.
3. Analizar procedimientos informáticos de protección de la información en relación con la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Procesadores de texto.** Interoperaciones con otras aplicaciones.
2. **Hoja de cálculo.** Diseño de hojas de cálculo. Interoperaciones con otras aplicaciones.
3. **Aplicaciones gráficas y de autoedición.** Interoperaciones con otras aplicaciones.
4. **Paquetes integrados.**
5. **Conceptos y hechos asociados a la operatoria de teclados en ordenadores y máquinas eléctricas y electrónicas.**

ESPECIFICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES TRANSVERSALES O DE BASE

AC 1- ELEMENTOS DE DERECHO

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Analizar las normas jurídicas esenciales para el funcionamiento de la empresa como sujeto y objeto de negocios jurídicos.
2. Analizar el contenido de los derechos y obligaciones que tienen su fundamento en la protección jurídica de la actividad empresarial y de la actuación de la empresa frente a terceros
3. Analizar las consecuencias del cumplimiento e incumplimiento de los deberes legales derivados de la normativa vigente en las relaciones jurídicas de la empresa con sujetos e instituciones públicas y privadas.
4. Analizar los libros y documentos contables de carácter obligatorio, así como la información que ha de facilitarse para poder efectuar la auditoría externa de las cuentas anuales de la empresa.
5. Analizar los impuestos que integran el Sistema Fiscal ecuatoriano.
6. Analizar las consecuencias jurídicas y procedimentales de aquellas situaciones en que la empresa no puede hacer frente a sus compromisos patrimoniales y, en especial, los derivados de la suspensión de pagos y la quiebra

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **El Derecho. Concepto y clasificación del Derecho.**
2. **Derecho y empresa: el Derecho Empresarial** El contrato civil. Tipología de contratos.
3. **Derecho Mercantil.** Estatuto jurídico del empresario. Tipos de empresa desde el punto de vista jurídico. La publicidad del Registro Mercantil. La contratación mercantil.
4. **Documentos mercantiles tipo:** características básicas y requisitos legales.
5. **Derecho Fiscal.** Impuestos directos e indirectos que gravan la actividad empresarial.
6. **Derecho Administrativo.** La contratación administrativa. El procedimiento administrativo público.

AC 2- LENGUA EXTRANJERA (INGLÉS)

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.
2. Interpretar información escrita en lengua extranjera en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.
3. Redactar y/o llenar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.
4. Analizar las normas de protocolo del país del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dicho país.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Uso de la lengua oral.** Conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial. Terminología específica. Utilización de fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.
2. **Uso de la lengua escrita.** . Documentos visuales, orales y escritos relacionados con aspectos profesionales. Terminología específica. Elementos morfosintácticos de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar. Fórmulas y estructuras hechas, utilizadas en la comunicación escrita.
3. **Aspectos socio-profesionales.** Elementos socio-profesionales más significativos del país de la lengua extranjera.

AC 3- FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Detectar las situaciones de riesgo más habituales en el ámbito laboral que puedan afectar a su salud y aplicar las medidas de protección y prevención correspondientes.
2. Aplicar los primeros auxilios en el lugar del accidente en situaciones simuladas.
3. Diferenciar las formas y procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.
4. Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y su proyección profesional.
5. Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. **Seguridad y salud laboral:** Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. Factores y situaciones de riesgo: Físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección. Casos prácticos (prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes y de situaciones de riesgo). Aplicación de técnicas de primeros auxilios: conciencia/inconsciencia, reanimación cardiopulmonar, traumatismos, salvamento y transporte de accidentados.
2. **Legislación y relaciones laborales:** Derecho laboral: Normas fundamentales (la relación laboral. Modalidades de contratación. Suspensión y extinción). Seguridad Social y otras prestaciones. Órganos de representación. Convenio colectivo. Negociación colectiva. Salud laboral y medio ambiente
3. **Orientación e inserción socio-laboral:** El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno. El proceso de búsqueda de empleo. Fuentes de información; mecanismos de oferta-demanda y selección. Recursos de auto orientación. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores. La toma de decisiones.

AC 4- FORMACIÓN EN CENTRO DE TRABAJO

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

1. Obtener información o informar en lengua propia y/o extranjera en situaciones de comunicación presencial o no presencial, utilizando los medios «ofimáticos» y «telemáticos» disponibles y aplicando las normas de protocolo establecidas en la empresa.
2. Organizar viajes nacionales o internacionales atendiendo al calendario fijado y cumpliendo los objetivos establecidos.
3. Elaborar y verificar documentación, integrando datos, textos y gráficos en lengua propia y/o extranjera.
4. Cumplir cualquier actividad o tarea asignada y relacionada con el servicio de secretaría con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

1. Comunicaciones internas y externas.
2. Organización de actos y acontecimientos protocolarios. Reuniones y viajes nacionales e internacionales.
3. Organización y tratamiento de la información.
4. Elaboración de documentación.
5. Aplicación de criterios de correcto comportamiento dentro del organigrama de la empresa y del equipo de trabajo.