



## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

DENOMINACIÓN:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CÓDIGO:  NIVEL:

SECTOR:

FAMILIA:

EJE TECNOLÓGICO:

OCUPACIONES Y PUESTOS DE TRABAJO:

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
<input type="text" value="4311.01.04"/>	<input type="text" value="Auxiliar de contabilidad"/>
<input type="text" value="N/A"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="N/A"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="N/A"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="N/A"/>	<input type="text"/>

**COMPETENCIA GENERAL:** REALIZAR LAS OPERACIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COMPRAVENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, TESORERÍA Y PERSONAL, ASÍ COMO LA INTRODUCCIÓN DE REGISTROS CONTABLES PREDEFINIDOS, PREVIA OBTENCIÓN Y PROCESAMIENTO Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN NECESARIA MEDIANTE LOS SOPORTES CONVENCIONALES O INFORMÁTICOS ADECUADOS, SIGUIENDO INSTRUCCIONES DEFINIDAS, EN CONDICIONES DE SEGURIDAD, RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE Y ATENDIENDO A CRITERIOS DE CALIDAD DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

UNIDADES DE COMPETENCIA:

UNIDADES	DESCRIPCIÓN
UNIDAD DE COMPETENCIA 1	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
UNIDAD DE COMPETENCIA 2	Realizar las gestiones administrativas de tesorería
UNIDAD DE COMPETENCIA 3	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia
UNIDAD DE COMPETENCIA 4	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

CÓDIGO UC1:



## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

CÓDIGO EC1:

1.1.

Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer sus requerimientos y transmitir la información facilitada

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1.1.1	Cumple los criterios de calidad de servicio en la atención al cliente para la recogida del pedido, de acuerdo con el protocolo establecido en las normas internas, el tipo de cliente y canal utilizado -presencial, on line, off line- recaba la información necesaria del cliente se, incluyendo datos de contacto, para la gestión personal del pedido solicitado o la canalización de éste al departamento o responsable correspondiente.
1.1.2	Facilita la información comercial al cliente se obtiene con agilidad, recurriendo a las fuentes informáticas o convencionales disponibles -crm, archivos u otras-, o a las personas adecuadas dentro de la organización.
1.1.3	Proporciona las respuestas y soluciones requeridas en un lenguaje comprensible dentro de su ámbito de responsabilidad, en los plazos establecidos y de acuerdo con la información solicitada y las necesidades del cliente.
1.1.4	Formula las preguntas adecuadas en la comunicación con el cliente, si procede, detectando las muestras de receptividad a las promociones de venta u otras acciones comerciales.
1.1.5	Transmite la información comercial relevante y oportunidades de negocio en su caso, a las personas adecuadas de la red de ventas, vía agenda electrónica u otros medios, de manera coordinada.
1.1.6	Asesora la posibilidad de consultar o visitar la página web de la empresa, catálogos, publicaciones generales o específicas del sector, congresos, eventos patrocinados u otros elementos de comunicación institucional, al cliente, empleando, si procede, las aplicaciones on line/off line, y de aquellas promociones que puedan interesarle.
1.1.7	Mantiene la confidencialidad en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada al cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

CÓDIGO EC2:

1.2.

Registrar en el sistema de información comercial, los datos necesarios para las operaciones de compra y venta, de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando los criterios internos y los medios informáticos y telemáticos, para facilitar una gestión eficaz.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1.2.1	Actualiza las referencias, características técnicas, tarifas u otras especificaciones de los productos y servicios prestados, periódicamente, con precisión en el archivo documental e informático, a través de las aplicaciones de gestión comercial o crm disponibles, y de acuerdo con las instrucciones e información recibidas.
1.2.2	Actualiza los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales, con los datos obtenidos en las acciones comerciales, o facilitados por los miembros del equipo de ventas, atendiendo, en su caso, a los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.
1.2.3	Identifica los ficheros e información -datos de identificación, operaciones, otras- de vendedores, representantes, distribuidores, delegaciones u otros partícipes en las distintas formas de venta y distribución, convenientemente en el soporte informático o convencional, actualizándose en la forma y periodicidad establecida en los procedimientos internos.
1.2.4	Registra la información de empresas competidoras facilitada por el equipo de ventas, u obtenida de los clientes, o por otros medios, siguiendo los procedimientos de la organización.
1.2.5	Registra la información facilitada por el cliente para la gestión del pedido, anotando o escaneando con exactitud las especificaciones técnicas, precios, descuentos, u otras características de los productos o servicios solicitados.



<b>1.2.6</b>	Obtiene las estadísticas y cuadros periódicos de ventas, u otra información relacionada, de las aplicaciones informáticas disponibles con precisión, en los formatos y plazos requeridos, atendiendo a los criterios establecidos -productos, áreas geográficas, vendedores, venta por clientes, u otros-
<b>1.2.7</b>	Realiza las copias de seguridad de los archivos informáticos siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles.

**CÓDIGO EC2:**

<b>1.3.</b>
-------------

Formalizar la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta.
---

### CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>1.3.1</b>	Selecciona el proveedor necesario para realizar el pedido de entre varios prefijados según las órdenes recibidas y los parámetros establecidos de eficiencia u otros.
<b>1.3.2</b>	Selecciona los datos necesarios para la formalización de los documentos de compra-venta -presupuestos, propuestas de pedido, albaranes, facturas, cartas de porte u otros- con precisión y rapidez del archivo manual o informático, en función del tipo de documento a formalizar.
<b>1.3.3</b>	Complementa las especificaciones del pedido -tipo y número de productos o servicios solicitados, cantidades, plazos de entrega, condiciones particulares, forma de pago, otros con precisión en la forma y plazos establecidos por el procedimiento interno, cumpliendo con la normativa vigente, e identificándose inequívocamente la información recibida del cliente o remitida al proveedor.
<b>1.3.4</b>	Comprueba en la documentación cumplimentada que los datos -nif, cif, dirección, teléfono, razón social, número del documento, precio unitario, retenciones, importes, fechas de entrega, forma y fecha de pago, otros- corresponden con la información facilitada o disponible del cliente o proveedor.
<b>1.3.5</b>	Comprueba los documentos formalizados con los precedentes -presupuesto, pedido, albarán, factura y recibo- o las modificaciones de los mismos, detectándose los errores, y corrigiéndose en su caso.
<b>1.3.6</b>	Revisa la documentación formalizada verificándose que cumple con los requisitos establecidos por la normativa vigente y los procedimientos internos.
<b>1.3.7</b>	Cumple la normativa de actualización, confidencialidad y seguridad de la información con exactitud en la utilización de los datos y documentos realizados manualmente o a través de la aplicación informática estándar o específica.

### MEDIOS Y MATERIALES

<p>Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, terminales de punto de venta.</p> <p>Programas y aplicaciones -entornos de usuario-: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, antivirus, cortafuegos, navegadores de internet, correo electrónico.</p> <p>Sistemas de ayuda a la navegación de internet, intranet, herramientas de seguridad de internet - SSL-, sistemas de mensajería instantánea.</p> <p>Paquete integrado de aplicaciones específicas de gestión comercial o crm, de almacén, de facturación, gestión de compras. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, fax, impresoras, escáneres.</p>
---

### MÉTODOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<p>Procedimiento para desarrollar plan estratégico y operativo de la empresa</p> <p>Procedimiento para evaluar capacidades de la empresa</p> <p>Procedimiento para realizar un estudio de mercado y segmentarlo</p> <p>Procedimiento para diseñar formatos para recolección de información (encuestas)</p> <p>Procedimiento para establecer precios de los productos y servicios</p> <p>Procedimiento para organizar el área física destinada a la venta de los productos y servicios</p> <p>Procedimiento para establecer estrategias de comercialización según el mercado objetivo</p>
--



## INFORMACIÓN

Legislación de protección de datos, y de los servicios de las sociedades de información  
Legislación fiscal y mercantil  
Manuales de procedimiento interno  
Información publicada en la red  
Catálogos de productos, materiales, servicios  
Muestrarios  
Listado de precios y ofertas  
Documentos mercantiles internos: cartas comerciales, comunicaciones interdepartamentales, órdenes de pedido, albaranes, facturas, recibos, otros documentos de cobro y pago  
Bases de datos de clientes y proveedores  
Información técnica y de uso del producto o servicio que se comercializa  
Modelos de partes de incidencias.  
Información de stock de existencias en almacén  
Página web

## RESULTADOS DE TRABAJO

Pedidos habituales de los clientes recogidos por los distintos canales disponibles  
Datos necesarios para las operaciones de compra y venta registrados en el sistema de información comercial  
Documentación correspondiente a pedidos solicitados formalizada y dirigida

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

CÓDIGO UC2:

Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

CÓDIGO EC1:

Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

2.1.1	Verifica las órdenes de pago recibidas comprobando que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno, informando en caso contrario al responsable del equipo de trabajo.
2.1.2	Cumplimenta los documentos de pago -cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia y sus equivalentes telemáticos en sus diferentes modalidades con precisión, según la orden de pago recibida.
2.1.3	Adjunta el recibo del ingreso o pago efectuado al documento que lo generó según el procedimiento establecido.
2.1.4	Comprueba los documentos de cobro o pago -talón, transferencia, u otros- con la documentación soporte de las transacciones -facturas, nóminas, otros-, verificando que los datos e importes son los precisos.
2.1.5	Revisa los importes que figuran en los documentos de cobro o pago comprobando la exactitud de los cálculos.
2.1.6	Aplica las normas internas de seguridad y confidencialidad establecidas durante todo el proceso garantizando la integridad de las operaciones.

CÓDIGO EC2:

Gestionar la presentación de documentos de cobros y pagos ante bancos, administraciones públicas y organizaciones en general, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro-pago ante terceros respetando los plazos.



## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>2.2.1</b>	Comprueba los documentos de cobros y/o pagos que cumplen con los requisitos exigidos completándose, en su caso, de acuerdo con los mismos
<b>2.2.2</b>	Entrega la documentación de cobros y/o pagos en la institución financiera en los plazos establecidos recogiendo los justificantes pertinentes
<b>2.2.3</b>	Presenta las liquidaciones fiscales o laborales en forma y plazo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la administración pública competente.
<b>2.2.4</b>	Archiva los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones o se entregan a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.

### CÓDIGO EC3:

**2.3.**

Realizar pagos y cobros a través de caja, atendiendo a las órdenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad de efectivo, prioridades y normas internas, a fin de liquidar las operaciones.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>2.3.1</b>	Efectúa la apertura de caja reponiendo el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, y/o el procedimiento establecido.
<b>2.3.2</b>	Verifica los documentos de cobro recibidos comprobando la exactitud de los datos y los importes de los mismos.
<b>2.3.3</b>	Procesa la información y datos de los documentos de cobro de acuerdo con el manual de control interno, y a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.
<b>2.3.4</b>	Verifica los documentos de pago recibidos comprobando la exactitud de los datos y los importes con la documentación soporte de la operación, solicitando, en su caso, la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento antes de su liquidación.
<b>2.3.5</b>	Registra los pagos y cobros realizados en el libro de caja, indicando la fecha, el importe, el documento soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.
<b>2.3.6</b>	Detecta las necesidades de efectivo en el momento que se producen, comunicándose en su caso la incidencia, en la forma y tiempo establecido en el procedimiento interno, al superior o responsable.
<b>2.3.7</b>	Efectúa las operaciones de tesorería de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

## MEDIOS Y MATERIALES

Red local. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, programas y aplicaciones entornos de usuario:- sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes -crm- antivirus, cortafuegos, navegadores de internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopadoras, fax, impresoras, escáner, cámaras digitales, material mobiliario y material de oficina diverso, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.

## MÉTODOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para desarrollar plan estratégico y operativo de la empresa  
Procedimiento para evaluar capacidades de la empresa  
Procedimiento para realizar un estudio de mercado y segmentarlo  
Procedimiento para diseñar formatos para recolección de información (encuestas)  
Procedimiento para establecer precios de los productos y servicios  
Procedimiento para organizar el área física destinada a la venta de los productos y servicios  
Procedimiento para establecer estrategias de comercialización según el mercado objetivo



## INFORMACIÓN

Organigrama de la empresa  
Ley orgánica de protección de datos  
Ley de servicios de la sociedad de la información  
Legislación mercantil  
Legislación financiera  
Manuales de procedimiento interno  
Muestrarios  
Órdenes de pedido, albaranes  
Facturas, cheques, letras de cambio, recibos  
Bases de datos de clientes y proveedores  
Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos.  
Control de impagos  
Control de plazos de vencimientos

## RESULTADOS DE TRABAJO

Información gestionada y transmitida a los clientes, proveedores, empleados, entidades financieras.  
Documentos de cobro o pago cumplimentados dentro de su ámbito de responsabilidad.  
Presentación de documentos de cobros y pagos gestionada por la administración pública y organizaciones.  
Pagos y cobros a través de caja realizados atendiendo a las ordenes correspondientes, vencimientos y disponibilidad.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

CÓDIGO UC3:

Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

CÓDIGO EC1:

Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>3.1.1</b>	Organiza las acciones diarias de grabación -previas, durante y posteriores- con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir realiza la actuación profesional siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos del ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.
<b>3.1.2</b>	Organiza los documentos que contienen los datos a grabar, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual.
<b>3.1.3</b>	Realiza el mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.
<b>3.1.4</b>	Solicita la reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.
<b>3.1.5</b>	Sitúa los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.



# Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales



<b>3.1.6</b>	Situa los documentos que contienen los datos a grabar a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.
<b>3.1.7</b>	Adapta la iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.
<b>3.1.8</b>	Mantiene la posición de trabajo en la grabación de datos, de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.
<b>3.1.9</b>	Revisa el propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.
<b>3.1.10</b>	Comunica las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

CÓDIGO EC2:

**3.2.**

Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>3.2.1</b>	Graba los datos y textos a copiar con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.
<b>3.2.2</b>	Cumple con los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidos en la grabación, con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.
<b>3.2.3</b>	Realiza la lectura de los datos o textos a copiar de manera simultánea a la escritura.
<b>3.3.4</b>	Copia las tablas de datos siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la aplicación informática utilizada.
<b>3.3.5</b>	Localiza los diferentes caracteres del terminal informático con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.

CÓDIGO EC3:

**3.3.**

Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

<b>3.3.1</b>	Aplica los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, en el desarrollo del trabajo.
<b>3.3.2</b>	Verifica los datos y textos grabados, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.
<b>3.3.3</b>	Corrige los errores mecanográficos detectados durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.
<b>3.3.4</b>	Realiza la identificación de los errores y el cotejo posterior sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.
<b>3.3.5</b>	Corrige los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.
<b>3.3.6</b>	Verifica el uso de las abreviaturas y signos corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.
<b>3.3.7</b>	Registra los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.





**3.3.8** Respetar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información de forma rigurosa.

## CAMPO OCUPACIONAL

### MEDIOS Y MATERIALES

Redes locales  
Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, antivirus, cortafuegos  
Archivadores convencionales, fotocopadoras, fax, soportes informáticos y convencionales  
Manuales de procedimientos de trabajo  
Manual o criterios de calidad de la organización

### MÉTODOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para desarrollar plan estratégico y operativo de la empresa  
Procedimiento para evaluar capacidades de la empresa  
Procedimiento para realizar un estudio de mercado y segmentarlo  
Procedimiento para diseñar formatos para recolección de información (encuestas)  
Procedimiento para establecer precios de los productos y servicios  
Procedimiento para organizar el área física destinada a la venta de los productos y servicios  
Procedimiento para establecer estrategias de comercialización según el mercado objetivo

### INFORMACIÓN

Directrices, manual de la organización -normativa de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros-, del uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina.  
Protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

### RESULTADOS DE TRABAJO

Organizadas y adaptadas la actuación profesional en función de los objetivos y directrices recibidas  
Datos grabados y escritos con exactitud siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo  
Corrección asegurada de datos y textos grabados, verificados con los originales

## UNIDAD DE COMPETENCIA 4

**CÓDIGO UC4:** 4

Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

### ELEMENTOS DE COMPETENCIA

**CÓDIGO EC1:** 4.1.

Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior

### CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- |              |  |
|--------------|--|
| <b>4.1.1</b> | Comprueba el funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica. |
| <b>4.1.2</b> | Comprueba las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.   |
| <b>4.1.3</b> | Resuelve el funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.                  |





4.1.4	Actualiza las aplicaciones informáticas, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.
4.1.5	Propone las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.
4.1.6	Utiliza los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos -on line, off line- ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

CÓDIGO EC2:

4.2.

Obtener y organizar la información requerida en la red -intranet o internet-, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

4.2.1	Identifica las fuentes de información y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.
4.2.2	Obtiene la información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.
4.2.3	Obtiene la información requerida de internet u otras fuentes legales y éticas con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada -buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros- utiliza los criterios de búsqueda en la red eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.
4.2.4	Traslada los datos obtenidos mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.
4.2.5	Realiza las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda corrigiendo los errores detectados -eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros- según las instrucciones recibidas.
4.2.6	Archiva la información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.
4.2.7	Conoce las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.
4.2.8	Utiliza los manuales de ayuda convencional y/o informática -on line, off line- ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

## ELEMENTOS DE COMPETENCIA

CÓDIGO EC3:

4.3.

Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

4.3.1	Crea los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido -terminal del usuario, red u otros-, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.
4.3.2	Actualiza las hojas de cálculo, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.



<b>4.3.3</b>	Utiliza las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.
<b>4.3.4</b>	Trata las celdas, las hojas y los libros que precisen protección aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.
<b>4.3.5</b>	Elabora los gráficos de uso frecuente de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.
<b>4.3.6</b>	Establece la configuración de las páginas y del área de impresión a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.
<b>4.3.7</b>	Realiza el movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.
<b>4.3.8</b>	Utiliza los manuales de ayuda convencional y/o informática -on line, off line- ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

#### MEDIOS Y MATERIALES

Equipos orimaticos -terminales informaticos, portatiles, impresora, escaner, fax, rotocopiadora, camaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Redes informáticas -internet, intranet-. Correo y agenda electrónica.  
Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras.  
Asistentes de las aplicaciones informáticas generales.  
Material de oficina.  
Destructoras de papel.  
Impresos -solicitud de información, requerimientos, otros-.

#### MÉTODOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para desarrollar plan estratégico y operativo de la empresa  
Procedimiento para evaluar capacidades de la empresa  
Procedimiento para realizar un estudio de mercado y segmentarlo  
Procedimiento para diseñar formatos para recolección de información (encuestas)  
Procedimiento para establecer precios de los productos y servicios  
Procedimiento para organizar el área física destinada a la venta de los productos y servicios  
Procedimiento para establecer estrategias de comercialización según el mercado objetivo

#### INFORMACIÓN

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

#### RESULTADOS DE TRABAJO

Efectuadas búsquedas de información en la red -interna o externa- y en el sistema de archivos de la organización.  
Organizada y actualizada información correctamente cumpliendo plazos de entrega.  
Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo.  
Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada.  
Documentación correctamente protegida.