

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN (Transversal)	Duración	80
Código	MF0982_3		
Familia profesional	Administración y gestión		
Área profesional	Gestión de la información y comunicación		
Certificado de profesionalidad	Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Recopilación y tratamiento de la información con procesadores de texto (Transversal)	Duración	60
	Organización y operaciones con hojas de cálculo y técnicas de representación gráfica de documentos (Transversal)		40
	Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas (Transversal)		40
	Sistemas de archivos y clasificación de documentos (Transversal)		30
	Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos (Transversal)		90
	Marco organizativo y normativo de las Administraciones Públicas y de la Unión Europea		70
	Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa		80
	Gestión auxiliar de personal.(Transversal)		90
	Gestión operativa de tesorería.(Transversal)		90
	Prácticas profesionales no laborales de asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas		80

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC0982_3 ADMINISTRAR Y GESTIONAR CON AUTONOMÍA LAS COMUNICACIONES DE LA DIRECCIÓN.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS
Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las funciones y estilos de mando más habituales de organizaciones tipo en diferentes sectores económicos, distinguiendo sus características básicas.

CE1.1 Identificar los tipos de organizaciones empresariales habituales de acuerdo con el sector al que pertenecen, describiendo sus características en cuanto a forma jurídica, estructura funcional, tamaño u otros aspectos relevantes.

CE1.2 Analizar los estilos de mando predominantes en las empresas: «laissez-faire», paternalista, burocrático, autocrático, democrático, u otros.

CE1.3 Analizar las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

CE1.4 Valorar la importancia de la responsabilidad en el desarrollo de las funciones de la organización, mostrando interés por el desarrollo de las mismas.

CE1.5 En un caso práctico convenientemente caracterizado, de actividades ejercidas coordinadamente en la organización:

- Elaborar el organigrama de acuerdo con la estructura departamental propuesta.
- Identificar el estilo de mando de la organización.
- Detectar los errores de comunicación que se deriven de dicho estilo de mando.
- Valorar la importancia de la entrega y la responsabilidad en la organización.

CE1.6 Valorar la importancia de controlar y confirmar las instrucciones de la dirección, e identificar la estructura organizativa para una asistencia o prestación del servicio de calidad.

CE1.7 Determinar los objetivos a conseguir y las actuaciones que se deriven de ellos, a partir de unas instrucciones o informaciones escritas u orales tipo, específicas y convenientemente caracterizadas, en el ámbito de la dirección.

C2: Integrar con destreza técnicas de comunicación oral en situaciones presenciales tipo del entorno profesional, adaptando el mensaje a la situación y al interlocutor de forma precisa e inequívoca y, resolviendo los problemas producidos.

CE2.1 Identificar los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

CE2.2 Identificar las barreras habituales que dificultan la comprensión de un mensaje.

CE2.3 En un caso práctico debidamente caracterizado de comunicación oral, en el que existe disparidad entre lo emitido y lo percibido.

- Detectar las interferencias producidas.

- Proponer una alternativa.

CE2.4 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicación presencial tipo – visitas, videoconferencia, otras, en una determinada organización:

- Observar las debidas normas de cortesía.
- Aplicar las técnicas de comunicación oral adecuadamente, escucha activa, lenguaje positivo, empatía, sonrisa, proxemia, otros.
- Valorar la comunicación no verbal como medio de comunicación de la imagen de la organización.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.
- Adecuar convenientemente la comunicación no verbal al mensaje emitido.
- Ajustar el mensaje en función de los efectos percibidos.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Analizar las actuaciones realizadas detectando los puntos fuertes y débiles y las necesidades de mejora.

CE2.5 Valorar la importancia de la escucha activa y la facilidad para hablar en público con el fin de mejorar los procesos de comunicación, a partir de entrevistas simuladas y exposiciones.

CE2.6 En un caso práctico debidamente caracterizado de situaciones de comunicación profesional tipo:

- Analizar las implicaciones derivadas de las necesidades de los interlocutores.
- Determinar las respuestas, actitudes y habilidades sociales adecuadas.

CE2.7 Realizar una presentación o una exposición oral sobre un tema propuesto o de elección propia, de un ámbito profesional específico.

C3: Analizar los procesos de comunicación, formales e informales, en las organizaciones, caracterizando las necesidades habituales de información demandada, y las respuestas más adecuadas a las mismas.

CE3.1 Identificar las características, factores y principales problemas de los procesos de comunicación organizacional, formales e informales.

CE3.2 Valorar la influencia de las comunicaciones informales y las cadenas de rumores en las organizaciones, determinando, en casos prácticos convenientemente caracterizados, sus repercusiones en las actuaciones del servicio de información prestado.

CE3.3 Distinguir los tipos de demanda de información más usuales en un sistema de información y comunicación en función del tipo de cliente, interno y externo.

CE3.4 Identificar el proceso de una demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo que puede intervenir en la misma.

CE3.5 Valorar la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales habitualmente realizadas por la asistencia a la dirección.

CE3.6 Distinguir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones.

CE3.7 Interpretar la legislación vigente aplicable sobre protección de datos.

CE3.8 En casos prácticos debidamente caracterizados, de demanda de información:

- Identificar a partir de un organigrama los canales formales de comunicación en la organización.
- Seleccionar y analizar información de interés según las situaciones.
- Registrar las consultas y reclamaciones simuladas en la forma y procedimientos idóneos.
- Clasificar las demandas de información más habituales y formular las respuestas más adecuadas.
- Valorar la importancia de la anticipación a las posibles contingencias planteables en situaciones simuladas.

C4: Aplicar técnicas de comunicación institucional y promocional en los procesos específicos de circulación de información –interna y externa, de organizaciones tipo del entorno profesional.

CE4.1 Identificar los instrumentos internos –publicaciones internas, FAQ de la intranet, otras y técnicas habituales de comunicación institucional en una organización –buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, otras.

CE4.2 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales de una organización.

CE4.3 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se aportan documentos de comunicación institucional o el objetivo de los mismos:

- Determinar el tipo de documento más adecuado en función de los objetivos planteados.
- Redactar las invitaciones y/o saludos de acuerdo con los objetivos propuestos utilizando el lenguaje adecuado.
- Supervisar invitaciones y saludos comprobando la correcta aplicación de su estructura y del lenguaje utilizado.

CE4.4 Distinguir las principales actividades, funciones y medios de promoción de la estructura, productos y otros elementos de la organización.

CE4.5 Describir las características y utilidades del lenguaje y redacción publicitaria a partir de folletos informativos y publicitarios de diferentes organizaciones.

CE4.6 Identificar los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

CE4.7 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Elaborar resúmenes diarios de prensa en un período de tiempo determinado, sobre los asuntos propuestos.
- Redactar notas de prensa básicas de acuerdo con manuales de estilo tipo.
- Organizar e identificar los elementos de un dossier de prensa.
- Identificar los destinatarios y medios de transmisión más adecuados.

C5: Aplicar las técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación propia, de circulación interna o externa en organizaciones tipo, utilizando las herramientas idóneas.

CE5.1 Explicar los elementos y recursos básicos de la expresión escrita, convenciones de puntuación y ortográficas, recursos de cohesión y coherencia textual, recursos discursivos y estructuración persuasiva de textos, marcadores de texto, otros.

CE5.2 Identificar las herramientas disponibles para la corrección de textos, diccionarios de lenguas propias, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos, otros.

CE5.3 Describir las estructuras y estilos de redacción propias de documentación profesional tipo, cartas, informes, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE5.4 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

CE5.5 En casos prácticos suficientemente caracterizados, relacionados con la supervisión y redacción de contenidos en documentos tipo o comunicaciones en Internet, de organizaciones del sector profesional específico:

- Verificar que la información que contiene el documento es pertinente y relevante.
- Comprobar que la redacción del documento es clara, concisa, coherente.
- Redactar y/o supervisar la documentación aplicando criterios de corrección lingüística –gramatical, ortográfica, semántica.
- Comprobar que la redacción del documento utiliza una estructura, terminología y forma adecuadas.
- Verificar que se adecuan los tratamientos a los destinatarios propuestos.
- Redactar documentos de régimen interno –cartas al personal, avisos, informes, memorandos, certificados, convocatorias a reuniones, otros con corrección.
- Elaborar con precisión la correspondencia comercial propia del sector profesional –solicitud de información, folletos, fax, otros.
- Elaborar la correspondencia oficial –instancias, certificados, saludas, actas, otros.
- Adecuar la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo proporcionado.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones escritas.

CE5.6 Corregir o reescribir de manera precisa un texto escrito por otros, eliminando errores y consiguiendo:

- Una organización correcta.
- Una redacción adecuada.
- Un mensaje claramente definido.

CE5.7 Valorar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, la importancia del control de la comunicación en las funciones propias de asistencia a la dirección y, su repercusión en el logro de los objetivos propios y de la empresa.

CE5.8 Elaborar comunicados de prensa en supuestos tipo, a partir de las indicaciones propuestas y garantizando su coherencia con la imagen de la organización caracterizada.

C6: Analizar los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, internas y externas, por correo convencional o a través de medios telemáticos.

CE6.1 Identificar los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

CE6.2 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados de transmisión de comunicaciones escritas:

- Determinar ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios.
- Seleccionar el medio de transmisión en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad, en función del tipo de documento aportado

CE6.3 Analizar las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

CE6.4 Analizar, a partir de caso prácticos debidamente caracterizados, las técnicas de gestión eficaz de correo electrónico:

- Creación y cambio de nombre de carpetas.
- Movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas.
- Eliminación de correo no deseado.
- Utilización de listas de destinatario.
- Otras.

CE6.5 En supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de flujos de correspondencia por medios electrónicos:

- Registrar la documentación de correo recibida o emitida de forma organizada y rigurosa.
- Añadir y eliminar marcas de seguimiento en los correos electrónicos.
- Abrir y guardar archivos adjuntos en una determinada ubicación.
- Enviar mensajes a grupos de destinatarios utilizando distintas prioridades.
- Realizar de manera eficaz la organización, eliminación y búsqueda rápida de mensajes.

CE6.6 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, de utilización de libretas de direcciones:

- Crear nuevos grupos.
- Incorporar nuevos contactos de forma organizada y sistemática.
- Agregar contactos a la libreta de direcciones a partir del correo recibido.
- Buscar contactos en función de diferentes criterios.

CE6.7 Valorar las consecuencias del peligro de infección por algún tipo de virus, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, en la apertura de mensajes y archivos adjuntos.

CE6.8 Distinguir en el envío y recepción de correspondencia electrónica la firma digital.

CE6.9 Analizar y valorar el proceso de envío y control de la publicidad.

CE6.10 Detectar, a partir de casos prácticos suficientemente caracterizados, las traducciones, reproducciones u otras gestiones necesarias previas a la distribución documental.

C7: Aplicar las técnicas de atención y respuesta de llamadas más habituales del ámbito profesional específico, en los procesos de comunicación telefónica y telemática, identificando sus dificultades y tratamiento.

CE7.1 Aplicar las técnicas de comunicación telefónica en la emisión y recepción de llamadas –sonrisa, tono, elocución, escucha activa, lenguaje positivo, otros.

CE7.2 Identificar los elementos necesarios para realizar una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: Preparación, presentación y realización de una llamada.

CE7.3 Identificar los distintos tipos de interlocutores determinando el tratamiento apropiado según sus características.

CE7.4 Aplicar los diferentes tratamientos según las distintas categorías de llamadas –consultas, reclamaciones, peticiones, quejas, otras.

CE7.5 Aplicar técnicas de transmisión de la imagen corporativa en distintas simulaciones de comunicaciones telefónicas y telemáticas en diversas situaciones debidamente caracterizadas de asistencia a la dirección, valorando su importancia para la organización.

CE7.6 En casos prácticos debidamente caracterizados, relacionados con situaciones simuladas de comunicaciones telefónicas y telemáticas tipo, en una determinada organización:

- Observar las pautas de cortesía adecuadas.
- Identificarse e identificar a los interlocutores.
- Filtrar la comunicación, si procede.
- Solicitar y proporcionar información.
- Recoger y transmitir los mensajes telefónicos y telemáticos.
- Utilizar expresiones adecuadas dependiendo del tipo de interlocutor.
- Respetar y tener en cuenta las opiniones de los demás, aunque sean contrarias a las propias.
- Deletrear nombres y direcciones de manera precisa.
- Indicar las alternativas de actuación después de la llamada.
- Gestionar llamadas de manera simultánea.
- Finalizar una conversación telefónica y telemática.
- Transmitir la imagen corporativa de la organización en la atención telefónica y telemática.
- Elaborar un informe de la actuación realizada identificando los puntos fuertes y débiles y, necesidades de mejora.

C8: Analizar los factores generadores de conflictos o contingencias, distinguiendo las posibles consecuencias, e identificando las estrategias y técnicas para su prevención y resolución.

CE8.1 Clasificar los factores que pueden generar conflictos o contingencias en las actuaciones profesionales del entorno laboral específico, distinguiendo los intereses y posturas ante los mismos y, las consecuencias previsibles.

CE8.2 Identificar los distintos tipos de conflictos o contingencias en las actuaciones de comunicación, interna o externa, por cualquier medio y, las estrategias para su prevención y resolución.

CE8.3 Analizar, en supuestos suficientemente caracterizados, las diferencias entre datos y opiniones en un discurso argumentativo para evitar que su confusión genere problemas.

CE8.4 En un caso práctico, convenientemente caracterizado, de un conflicto laboral:

- Analizar objetivamente las responsabilidades de todas las partes que intervienen.
- Describir las habilidades intra-personales y sociales, habilidades de comunicación verbal y no verbal, empatía, influencia, liderazgo, canalización de los cambios necesarios para la resolución de conflictos.

CE8.5 En casos prácticos convenientemente caracterizados, relacionados con la aplicación simulada de tácticas en la resolución de conflictos:

- Verificar la existencia del conflicto.
- Analizar las causas que originan el conflicto identificando sus características y previendo sus consecuencias.
- Mostrar sensibilidad y comprensión ante opiniones, conductas o ideas no coincidentes con las propias.
- Aplicar el estilo de comunicación más adecuado a la situación conflictiva planteada.
- Seleccionar las alternativas de resolución del conflicto adecuadas a la situación simulada.
- Actuar con perseverancia e iniciativa en la búsqueda de soluciones del conflicto desarrollando las habilidades necesarias, sin agresividad ni ruptura de la comunicación.
- Aplicar los métodos más usuales para la resolución de conflictos.

CE8.6 Valorar el poder de influencia que se genera entre las personas que intervienen en un conflicto

Contenidos

1. La asistencia a la dirección en los procesos de información y comunicación de las organizaciones.

- La empresa y su organización.
 - Concepto y fines de la empresa.
 - Elementos de la empresa, tierra, trabajo, capital, clientes, proveedores, actividades, medios de producción, productos.
 - Las funciones de la empresa, dirección, financiera, productiva, comercial, administrativa y de gestión de recursos humanos.

- Clasificación de las empresas según: tamaño, propiedad del capital, coste de la producción, sector económico al que pertenecen, su forma jurídica y según el ámbito geográfico de su actividad. Las transnacionales.
- La organización empresarial.
 - La organización de la empresa en la Historia.
 - Principios de organización empresarial.
 - Organización interna de las empresas. Departamentos.
 - La organización informal de la empresa.
 - La representación de la empresa por medio de organigramas. Sus diferentes tipos.
 - Identificación de la estructura organizativa y la cultura corporativa.
 - Evaluación de los criterios de organización: puntos fuertes y débiles. Las necesidades de mejora.
- La dirección en la empresa.
 - Niveles de mando, alta dirección, media y mandos intermedios u operativos.
 - Personalidad y comportamiento del directivo. Temperamento
 - Tipos de autoridad, formal, real, tradición, carisma, coacción, propiedad, acuerdo.
 - Funciones de la dirección: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
 - Estilos de mando: Dirección y/o liderazgo. El directivo autocrático, el paternalista, el participativo o democrático, el burocrático y el «laissez faire».
 - Dirección por objetivos.
 - Adaptación de la asistencia al sistema de mando.
 - Deontología del secretariado. Principios éticos empresariales. Código deontológico.
- Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.
 - Relaciones ascendentes: el asistente y el directivo.
 - Relaciones descendentes: el asistente y el equipo humano administrativo a su cargo.
 - Relaciones complementarias: el asistente y otros directivos. Relaciones externas.
- Funciones del servicio del secretariado.
 - Del secretariado personal de dirección. Autoestima y asertividad.
 - Tipos de servicio del secretariado: del área económica, productiva, científica, jurídica y el de la administración pública.

2. El proceso de la comunicación.

- El proceso de la comunicación
 - Elementos del proceso –emisor, mensaje, canal de transmisión, código, receptor, contexto, referente.
 - Tipos de comunicación –oral, presencial, no presencial, no verbal, escrita, audiovisual, electrónica, formal, informal, interna, externa.
 - La comunicación informal: beneficios, problemas y sus causas. Los rumores.
 - Efectos de la comunicación.
 - Obstáculos o barreras para la comunicación: físicas y psicológicas –percepción y esquemas preconcebidos.
 - Decálogo de la comunicación.
- La comunicación en la empresa. Su importancia.
 - Tipos de relaciones: laborales y humanas.
 - Tratamiento de la información. Flujos entre departamentos. Los plazos y el coste. Lo confidencial y lo restringido.
 - La relación entre organización y comunicación en la empresa. Centralización o descentralización.
 - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. Interna y externa (publicidad, promoción y relaciones públicas).

3. Comunicaciones presenciales.

- Formas de comunicación oral en la empresa -conversaciones, reuniones, tertulias, debates, mesas redondas, conversaciones telefónicas, entrevistas, discursos o exposiciones.
- Precisión y claridad en el lenguaje:
 - Realización de preguntas concretas y correctas.
 - Utilización de un vocabulario concreto.
 - Vicios de dicción.
- Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.
 - La locuacidad, el tono, el ritmo, la claridad, la concisión y la coherencia.
 - La empatía.
 - La asertividad.
 - La reformulación.
 - El feed-back, retroalimentación.
 - El carácter.
 - La escucha activa. Técnicas.

- La conducción del diálogo.
 - Cuestiones abiertas y cerradas.
 - Cuestiones alternativas y dirigidas.
 - La realización de entrevistas.
- La comunicación no verbal. Funciones.
 - Formas de comunicación no verbal: el paralenguaje -tono, volumen, cadencia, pronunciación, ritmo, silencios-, la mirada, la expresión facial, la postura, los gestos -abiertos, cerrados, de engaño, de incongruencia-, la proxemia -escala de distancias-, la apariencia personal y la acogida.
- La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

4. El protocolo social.

- 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.
- Presentaciones y saludos.
- Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones. Cortesía y puntualidad.
- Utilización de técnicas de imagen personal. -Indumentaria, elegancia y movimientos.

5. Comunicaciones no presenciales.

- Normas generales.
 - Pautas de realización -concisión, precisión, claridad, coherencia, riqueza de vocabulario, cohesión y énfasis.
 - Estilos de redacción: técnicas de sintetización de contenidos.
 - Técnicas y normas gramaticales: corrección ortográfica, construcción de oraciones y corrección semántica.
 - Normas de aplicación de siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: Diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.
- Normas específicas.
 - Redacción de documentos profesionales. Tipos de lenguaje y estructuras efectivas.
 - Internos -memorando, convocatoria, acta, autorización, avisos y anuncios, boletines y revistas, memoria de actividades, comunicados, nota interna, solicitud, resumen de prensa.
 - Externos -anuncios, carta circular, carta comercial, tarjetas de visita, tarjetas comerciales, tarjetones, invitaciones, saludos, comunicado de prensa, telegramas.
 - Básicos de la empresa privada -informe, certificado, instancia, denuncia, recurso.
 - Mercantiles -presupuesto, pedido, nota de entrega, alabarán, factura pro-forma, factura definitiva, nota de abono, contrato de compraventa, recibo, cheque, pagaré, la letra de cambio, giros, transferencias, relleno de libros de registro.
 - De la Administración, informe, certificado, oficio, nota interior, hojas de iniciativas y reclamaciones, la carta.
 - Lenguaje y redacción publicitaria. Características.
 - La carta: presentación, clases y soportes físicos.
 - La carta comercial. Estructura -Inicio o encabezamiento, contenido o cuerpo, final o cierre-. Tipos -pedido, reclamación, publicitaria.
- La correspondencia: su importancia.
 - Correo de entrada: recepción, clasificación, apertura, comprobación, numeración y registro, distribución o despacho, archivo, técnicas de mantenimiento.
 - Correo de salida: elaboración, firmas, numeración, registro, plegado, ensobrado, franqueo y envío. Archivo.
 - Servicios de correos -lista, apartado de correos, telegrama, burofax.
 - Comunicaciones interiores.
 - Confidencialidad.
- Comunicaciones urgentes: Coste y seguridad. Medios propios y servicios externos.
- El fax. Utilización y formatos de redacción.
- El correo electrónico:
 - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - Configuración de la cuenta de correo.
 - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo: creación y cambio de nombre de carpetas, movimiento de mensajes hacia las carpetas adecuadas, eliminación de correo no deseado, utilización de listas de destinatario, creación de grupos de destinatarios, incorporar o agregar contactos a la libreta de direcciones.
 - La correspondencia y el correo electrónico: registro, añadidos y eliminación de marcas, apertura y guardado de archivos adjuntos, envío de mensajes a grupos de destinatarios.
 - El peligro de infección por algún tipo de virus. Criterios de seguridad.
 - La firma digital. Requisitos, utilización y funcionamiento.

- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.
- Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tableros de anuncios, avisos y notas internas.
- Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas. Métodos para la eliminación de la tensión. Estudio objetivo de la solución. Propuesta de una solución. Las cartas de reclamación.
- Legislación vigente sobre protección de datos.
 - La Constitución Española de 1978.
 - Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.
 - RD 1720/2007 de 21 de diciembre Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica.

6. Comunicación telefónica.

- Proceso.
- Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.
- Prestaciones habituales para las empresas: Agenda. Desvío de llamadas. Re-llamada. Multi-conferencia. Llamada en espera. Buzón de voz o contestador. Emisión de datos e imágenes. Otros.
- Medios y equipos: Individuales. Centralitas. Móviles. Contestadores. Grabadoras. Dictáfonos.
- Componentes de la atención telefónica: actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa. Expresiones adecuadas.
- Realización de llamadas efectivas. Toma de contacto. Desarrollo del diálogo. Cierre de la conversación.
- Recogida y transmisión de mensajes: Toma de notas telefónicas. Alfabeto telefónico –deletreo de nombres y direcciones de forma precisa.
- Filtrado de llamadas.
- Gestión de llamadas simultáneas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones, quejas.
- El protocolo telefónico.
- 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-: Uso y utilización de los mismos.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

7. Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos.

- El conflicto como problema en la empresa.
- Funciones del conflicto.
- Causas de los conflictos: Nivel individual. Nivel grupal.
- Tipos de conflictos. En función de: Los contrarios. De su manifestación. De los medios utilizados. De su utilidad.
- Agresividad humana y conflicto.
- Resolución de conflictos. Etapas en la resolución: revelación o manifestación, clasificación o definición del conflicto, análisis o evaluación, intento de solución, recapitulación y evaluación posterior.
- Factores determinantes en la resolución de conflictos.
- Relación previa entre las partes.
- Naturaleza del conflicto.
- Características de las partes.
- Estimaciones de éxito.
- Prevención de conflictos.
- Desarrollo de habilidades sociales para la resolución de conflictos –empatía, asertividad, escucha activa, influencia, liderazgo, canalización del cambio y diálogo.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas.