

## ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE



**Área:** Certificados de profesionalidad

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 680 h

**Precio:** Consultar

Curso Bonificable

Contactar

Recomendar

Matricularme

### CONTENIDOS

MF0975\_2 Técnicas de recepción y comunicación - 1 Procesos de comunicación en las organizaciones y Administración Pública - 1.1 Tipología de las organizaciones por - 1.2 Identificación de la estructura organizativa empresarial - 1.4 Flujos de comunicación - 1.5 Canales de comunicación - tipos y características - 1.6 La Administración Pública - su estructura organizativa y funcional - 1.7 Técnicas de trabajo en grupo - 1.8 Estructuración y aplicación de los manuales de procedimiento e imagen corporativa - 1.9 Normativa vigente en materia de - 2 Comunicación interpersonal en organizaciones y Administraciones Públicas - 2.1 La comunicación oral - Normas de información y atención, internas y externas - 2.2 Técnicas de comunicación oral - 2.3 La comunicación no verbal - 2.4 La imagen personal en los procesos de comunicación - 2.5 Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor - 3 Recepción de visitas en organizaciones y Administraciones Públicas - 3.1 Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida - 3.2 Control de entrada y salida de visitas, y sus registros - 3.3 Funciones de las relaciones públicas en la organización - 3.4 Proceso de comunicación en la recepción - 3.5 Aplicación de técnicas de conducta a los visitantes - 3.6 Formulación y gestión de incidencias básicas - 3.7 Normativa vigente en materia de registro - 4 Comunicación telefónica en organizaciones y Administraciones Públicas - 4.1 Medios, equipos y usos de la telefonía - 4.2 Manejo de centralitas telefónicas - 4.3 La comunicación en las redes - intranet e Internet - 4.4 Modelos de comunicación telefónica - barreras y dificultades - 4.5 La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica - 4.6 La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica - 4.7 Destrezas en la recepción y realización de llamadas - 4.8 Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas - 4.9 Cuestionario: Cuestionario - 5 Elaboración y transmisión de comunicaciones escritas, privadas y oficiales - 5.1 Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa y Admon Públicas - 5.2 Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes - 5.3 Técnicas de comunicación escrita - 5.4 Cartas comerciales - 5.5 Soportes para la elaboración y transmisión de información según - 5.6 Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales - 5.7 Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos - 5.8 Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas - 6 Registro y distribución de la información y documentación convencional o electrónica - 6.1 Organización de la información y documentación - 6.2 Correspondencia y paquetería - 6.3 Recepción de la información y paquetería - 6.4 Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia - 6.5 Actuación básica en las Administraciones Públicas - 6.6 Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen - 6.7 Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad - 6.8 Cuestionario: Cuestionario - 6.9 Cuestionario: Cuestionario final - MF0976\_2 Operaciones administrativas comerciales - UF0349 Atención al Cliente en el Proceso Comercial - 1 Atención al cliente en las operaciones de compraventa - 1.1 El departamento comercial - 1.2 Procedimiento de comunicación comercial - 1.3 Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes - 1.4 Relación con el cliente a través de distintos canales - 1.5 Criterios de calidad en la atención al cliente - satisfacción del cliente - 1.6 Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente - 2 Comunicación de información comercial en los procesos de compraventa - 2.1 El proceso de compraventa como comunicación - 2.2 La venta telefónica - 2.3 Cuestionario: Cuestionario - 3 Adaptación de la comunicación comercial al Telemarketing - 3.1 Aspectos básicos del Telemarketing - 3.2 La operativa general del teleoperador - 3.3 Técnicas de venta - 3.4 Cierre de ventas - 4 Tramitación en los servicios postventa - 4.1 Seguimiento comercial - concepto - 4.2 Fidelización de la clientela - 4.3 Identificación de quejas y reclamaciones - 4.4 Procedimiento de reclamaciones y quejas - 4.5 Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>

importancia - 4.6 Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa - 4.7 Cuestionario: Cuestionario - 4.8 Cuestionario: Cuestionario final - UF0350 Gestión Administrativa del Proceso Comercial - 1 Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones de compra-venta convencional - 1.1 Selección de proveedores - criterios de selección - 1.2 Gestión administrativa del seguimiento de clientes - 1.3 Identificación de documentos básicos - 1.4 Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa - 1.5 Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta - 1.6 Cotejo de los datos de los documentos formalizados - 1.7 Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en los procedimientos administrativos - 1.8 Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad - 1.9 Cuestionario: Cuestionario - 2 Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente en las operaciones de compraventa - 2.1 Legislación mercantil básica - 2.2 Legislación fiscal básica - 2.3 Legislación sobre IVA - 2.4 Conceptos básicos de Legislación Mercantil y Fiscal de la UE - 2.5 Cuestionario: Cuestionario - 3 Gestión de stocks e inventarios - 3.1 Conceptos básicos - existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado - 3.2 Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de - 4 Utilización de herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa para - 4.1 Gestionar la información obtenida en la postventa - 4.2 Realizar acciones de fidelización - 4.3 Gestión de quejas y reclamaciones - 4.4 Obtención mediante aplicaciones de gestión de - 4.5 Aplicaciones de sistemas de salvaguarda y protección de la información - 4.6 Cuestionario: Cuestionario final - UF0351 Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial - 1 Utilización de aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores - 1.1 Actualización de ficheros de información de - 1.2 Tramitación administrativa de la información de clientes-proveedores - 2 Utilización de aplicaciones de gestión de almacén - 2.1 Generar los archivos de información de - 2.2 Sistemas de gestión informática de almacenes - 2.3 Cuestionario: Cuestionario - 3 Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de la facturación - 3.1 Generación de - 3.2 Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas de-1- - 3.3 Cuestionario: Cuestionario - 4 Utilización de herramientas de aplicaciones informáticas de gestión de la postventa - 4.1 Gestionar la información obtenida en la postventa-1- - 4.2 Realizar acciones de fidelización-1- - 4.3 Gestión de quejas y reclamaciones-1- - 4.4 Obtención de aplicaciones de gestión - 4.5 Aplicación de sistemas de salvaguarda y protección de la información - 4.6 Cuestionario: Cuestionario final - MF0973\_1 Grabación de datos - 1 Organización y mantenimiento del puesto de trabajo y los terminales informáticos - 1.1 Planificar en el proceso de grabación de datos - 1.2 Organización del tiempo de actividad, el área de trabajo y documentos a grabar - 1.3 Programación de la actividad de grabación de datos - 1.4 Mantenimiento y reposición de terminales informáticos y recursos - 1.5 Postura corporal ante el terminal informático - 1.6 Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos - 1.7 Normativa vigente en materia de seguridad, salud e higiene postural - 1.8 Cuestionario: Cuestionario - 2 La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo de la actividad de grabación de datos - 2.1 Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos en terminales informáticos - 2.2 Aplicación del concepto de trabajo en el equipo en la actividad de grabación de datos - 2.3 Identificación de parámetros de actuación profesional en la actividad de grabación de datos - 2.4 Caracterización de la profesionalidad - ética personal y profesional en el entorno de trabajo - 2.5 Cuestionario: Cuestionario - 3 Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados extendidos de terminales informáticos - 3.1 Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático - 3.2 Técnica mecanográfica - 3.3 Desarrollo de destrezas en un teclado extendido de velocidad y precisión - 3.4 Transcripción de textos complejos, tablas de datos, volcados de voz, grabaciones y otros - 3.5 Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado de un terminal informático - 4 Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos de terminales informáticos - 4.1 Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático - 4.2 Técnica mecanográfica - 4.3 Desarrollo de destrezas en un teclado numérico de velocidad y precisión - 4.4 Transcripción de tablas complejas y datos numéricos en general - 4.5 Cuestionario: Cuestionario - 5 Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados - 5.1 Proceso de corrección de errores - 5.2 Aplicación en el proceso de corrección de - 5.3 Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas. Utilización de mayúsculas - 5.4 Registro de la documentación a grabar en medios adecuados - 5.5 Motivación a la calidad - formas de asegurar y organizar la mejora de la calidad - 5.6 Aseguramiento de la confidencialidad de la información y consecución de objetivos - 5.7 Cuestionario: Cuestionario final - MF0978\_2 Gestión de Archivos - 1 Gestión de archivos públicos y privados - 1.1 Aplicación de técnicas de archivo documental - 1.2 Procedimiento de registro y posterior archivo - 1.3 Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada - 1.4 Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo - 1.5 Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos - 1.6 Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información - 1.7 Cuestionario: Cuestionario - 2 Optimización básica de un sistema de archivo electrónico - 2.1 Equipos informáticos - 2.2 Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario y en red - 2.3 Sistemas operativos en redes locales - 2.4 Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo - 2.5 Medidas de conservación e integridad de la información contenida en los archivos - 2.6 Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica - 2.7 Cuestionario: Cuestionario - 3 Gestión básica de información en sistemas gestores de base de datos - 3.1 Base de datos - 3.2 Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos - 3.3 Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos - 3.4 Presentación de información en aplicaciones de bases de datos - 3.5 Interrelaciones con otras aplicaciones - 3.6 Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos - 3.7 Cuestionario: Cuestionario final - MF0977\_2 Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente - 1 Utilización básica de una

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**

lengua extranjera en la recepción y relación con el cliente - 1.1 Conocimientos básicos de sintaxis, expresiones, vocabulario y léxico - 1.2 Identificación y análisis de las normas y hábitos básicos - 1.3 Convenciones y pautas de cortesía, relaciones y pautas profesionales, horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal - 1.4 Presentación de persona, saludos e identificación de los interlocutores - 1.5 Recepción y transmisión de mensajes en distintos soportes - 1.6 Identificación y resolución de peticiones sencillas de información y de otra índole - 1.7 Diferenciación de estilos comunicativos formales e informales en la recepción y relación con el cliente - 1.8 Elaboración de material audiovisual - promocional, dossier informativo u otros - 2 Comunicación básica oral y escrita y tratamiento de quejas y reclamaciones - 2.1 Vocabulario, recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y sus aspectos fonológico - 2.2 Técnicas a usar en la atención al cliente y tratamiento de quejas y reclamaciones - 2.3 Intercambio de información oral y telefónica en la recepción - 2.4 Presentación de productos o servicios - 2.5 Argumentación en conversaciones en una lengua extranjera - 2.6 Interacción en interposición de quejas y aplicación de estrategias de verificación - 2.7 Planificación de agendas - 2.8 Complimentación de documentos relacionados con la atención al cliente, y tratamiento de quejas y reclamaciones - 2.9 Cuestionario: Cuestionario - 3 Elaboración en una lengua extranjera de documentación administrativa y comercial - 3.1 Recursos, vocabulario, estructuras lingüísticas y léxico básico - 3.2 Uso en la comunicación escrita del ámbito administrativo y comercial de - 3.3 Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos del ámbito administrativo - 3.4 Interpretación de documentación e información del proceso administrativo y comercial - 3.5 Traducción de textos sencillos - 3.6 Complimentación de documentos rutinarios en distintos soportes - 3.7 Condiciones de compraventa, petición de presupuestos y sus respuestas de pedido - 3.8 Elaboración de presentaciones administrativas o comerciales en lengua extranjera - 3.9 Cuestionario: Cuestionario - 3.10 Cuestionario: Cuestionario final - MF0233\_2 Ofimática - UF0319 Sistema Operativo, Búsqueda de la Información: Internet/Intranet y Correo Electrónico - 1 Introducción al ordenador - 1.1 Hardware - 1.2 Software - 2 Utilización básica de los sistemas operativos - 2.1 Sistema Operativo - 2.2 Interface - 2.3 Carpetas, directorios, operaciones con ellos - 2.4 Ficheros, operaciones con ellos - 2.5 Aplicaciones y herramientas del sistema operativo - 2.6 Exploración-Navegación por el sistema operativo - 2.7 Configuración de elementos del sistema operativo - 2.8 Utilización de cuentas de usuario - 2.9 Creación de backup - 2.10 Soportes para la realización de un Backup - 2.11 Realización de operaciones básicas en un entorno de red - 3 Introducción a la búsqueda de información en Internet - 3.1 Que es Internet - 3.2 Aplicaciones de Internet dentro de la empresa - 3.3 Historia de Internet - 3.4 Terminología relacionada - 3.5 Protocolo TCP-IP - 3.6 Direccionamiento - 3.7 Acceso a Internet - 3.8 Seguridad y Ética en Internet - 4 Navegación por la World Wide Web - 4.1 Definiciones y términos - 4.2 Navegación - 4.3 Histórico - 4.4 Manejar imágenes - 4.5 Guardado - 4.6 Búsqueda - 4.7 Vínculos - 4.8 Favoritos - 4.9 Impresión - 4.10 Caché - 4.11 Cookies - 4.12 Niveles de seguridad - 5 Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información - 5.1 Introducción - 5.2 Definiciones y términos - 5.3 Funcionamiento - 5.4 Gestores de correo electrónico - 5.5 Correo web - 6 Transferencia de ficheros FTP - 6.1 Introducción - 6.2 Definición y términos relacionados - 6.3 Cuestionario: Cuestionario final - UF0320 Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Textos - 1 Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos - 1.1 Entrada y salida del programa - 1.2 Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface) - 1.3 Ventana de documento - 1.4 Barra de estado - 1.5 Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos - 1.6 Barra de herramientas Estándar - 2 Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento - 2.1 Generalidades - 2.2 Modo Insertar texto - 2.3 Modo de sobrescribir - 2.4 Borrado de un carácter - 2.5 Desplazamiento del cursor - 2.6 Diferentes modos de seleccionar texto - 2.7 Opciones de copiar y pegar - 2.8 Uso y particularidades del portapapeles - 2.9 Inserción de caracteres especiales - 2.10 Inserción de fecha y hora - 2.11 Deshacer y rehacer los últimos cambios - 3 Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos - 3.1 Creación de un nuevo documento - 3.2 Apertura de un documento ya existente - 3.3 Guardado de los cambios realizados en un documento - 3.4 Duplicación de un documento con guardar como - 3.5 Cierre de un documento - 3.6 Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones - 3.7 Menú de ventana. Manejo de varios documentos - 4 Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto - 4.1 Fuente - 4.2 Párrafo - 4.3 Bordes y sombreados - 4.4 Numeración y viñetas - 4.5 Tabulaciones - 5 Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación Visualización - 5.1 Configuración de página - 5.2 Visualización del documento - 5.3 Encabezados y pies de página - 5.4 Numeración de páginas - 5.5 Bordes de página - 5.6 Inserción de saltos de página y sección - 5.7 Inserción de columnas periódicas - 5.8 Inserción de Notas al pie y al final - 6 Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él - 6.1 Creación de tablas en un documento - 6.2 Edición dentro de una tabla - 6.3 Movimiento dentro de una tabla - 6.4 Selección de celdas, filas, columnas, tabla - 6.5 Modificando el tamaño de filas y columnas - 6.6 Modificando los márgenes de las celdas - 6.7 Aplicando formato a una tabla - 6.8 Cambiando la estructura de una tabla - 6.9 Otras opciones interesantes de tablas - 7 Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación - 7.1 Selección de idioma. Corrección - 7.2 Corrección mientras se escribe - 7.3 Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual - 7.4 Corrección gramatical - 7.5 Opciones de Ortografía y gramática - 7.6 Uso del diccionario personalizado - 7.7 Autocorrección - 7.8 Sinónimos - 7.9 Traductor - 8 Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas - 8.1 Impresión - 8.2 Configuración de la impresora - 9 Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo - 9.1 Creación de documento modelo para envío masivo - 9.2 Selección de destinatarios mediante

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**

creación o utilización de archivos de datos - 9.3 Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración - 9.4 Combinación de correspondencia - 10 Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo - 10.1 Desde un archivo - 10.2 Empleando imágenes prediseñadas - 10.3 Utilizando el portapapeles - 10.4 Ajuste de imágenes con texto - 10.5 Mejoras de imágenes - 10.6 Autoformas - 10.7 Cuadros de texto, inserción y modificación - 10.8 Inserción de WordArt - 11 Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas - 11.1 Estilos estándar - 11.2 Asignación, creación, modificación y borrado de estilos - 12 Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación - 12.1 Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo - 12.2 Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos - 13 Trabajo con documentos largos - 13.1 Creación de tablas de contenidos e índices. Referencias cruzadas - 13.2 Referencias cruzadas - 13.3 Títulos numerados - 13.4 Documentos maestros y subdocumentos - 14 Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar - 14.1 Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones - 15 Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos - 15.1 Inserción de comentarios. Control de cambios en un documento - 15.2 Control de cambios en un documento - 15.3 Comparación de documentos - 15.4 Protección de todo o parte de un documento - 16 Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros - 16.1 Grabadora de macros - 16.2 Utilización de macros - 16.3 Cuestionario: Cuestionario final - UF0321 Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo - 1 Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo - 1.1 Instalación e inicio de la aplicación - 1.2 Configuración de la aplicación - 1.3 Entrada y salida del programa - 1.4 Descripción de la pantalla de la hoja de cálculo - 1.5 Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo - 1.6 Opciones de visualización - 2 Desplazamiento por la hoja de cálculo - 2.1 Mediante teclado - 2.2 Mediante ratón - 2.3 Grandes desplazamientos - 2.4 Barra de desplazamiento - 3 Introducción de datos en la hoja de cálculo - 3.1 Tipos de datos - 4 Edición y modificación de la hoja de cálculo - 4.1 Selección de la hoja de cálculo - 4.2 Modificación de datos - 4.3 Inserción y eliminación - 4.4 Copiado o reubicación - 5 Almacenamiento y recuperación de un libro - 5.1 Creación de un nuevo libro - 5.2 Abrir un libro ya existente - 5.3 Guardado de los cambios realizados en un libro - 5.4 Creación de una copia de un libro - 5.5 Cerrado de un libro - 5.6 Cuestionario: Cuestionario - 6 Operaciones con rangos - 6.1 Relleno rápido de un rango - 6.2 Selección de varios rangos - 6.3 Nombres de rangos - 7 Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo - 7.1 Formato de celda - 7.2 Anchura y altura de filas y columnas - 7.3 Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo - 7.4 Formato de la hoja de cálculo - 7.5 Cambio de nombre de una hoja de cálculo - 7.6 Formatos condicionales - 7.7 Autoformatos o estilos predefinidos - 8 Fórmulas - 8.1 Operadores y prioridad - 8.2 Escritura de fórmulas - 8.3 Copia de fórmulas - 8.4 Referencias relativas, absolutas y mixtas - 8.5 Referencias externas y vínculos - 8.6 Resolución de errores en las fórmulas - 9 Funciones - 9.1 Funciones matemáticas predefinidas en la hoja de cálculo - 9.2 Reglas para utilizar las funciones predefinidas - 9.3 Utilización de las funciones más usuales - 9.4 Uso del asistente para funciones - 10 Inserción de gráficos para representar la información contenida en las hojas de cálculo - 10.1 Elementos de un gráfico - 10.2 Creación de un gráfico - 10.3 Modificación de un gráfico - 10.4 Borrado de un gráfico - 11 Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo - 11.1 Imágenes - 11.2 Autoformas - 11.3 Textos artísticos - 11.4 Otros elementos - 12 Impresión - 12.1 Zonas de impresión - 12.2 Especificaciones de impresión - 12.3 Configuración de página - 12.4 Vista preliminar - 13 Trabajo con datos - 13.1 Validaciones de Datos. Esquemas - 13.2 Esquemas - 13.3 Creación de tablas o listas de datos - 13.4 Ordenación de listas de datos, por uno o varios campos - 13.5 Uso de filtros - 13.6 Subtotales - 14 Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos - 14.1 Inserción de comentarios - 14.2 Control de cambios en la hoja de cálculo - 14.3 Protección de una hoja de cálculo - 14.4 Protección de un libro - 14.5 Libros compartidos - 15 Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático - 15.1 Con bases de datos, presentaciones y documentos de texto - 16 Plantillas y macros - 16.1 Creación y uso de plantillas - 16.2 Grabadora y utilización de macros - 16.3 Cuestionario: Cuestionario - 16.4 Cuestionario: Cuestionario final - UF0322 Aplicaciones Informáticas de Bases de Datos Relacionales - 1 Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos - 1.1 Qué es una base de datos - 1.2 Entrada y salida de la aplicación - 1.3 Ventana de la aplicación de base de datos - 1.4 Elementos básicos de una base de datos - 1.5 Distintas formas de creación de una base de datos - 1.6 Apertura de una base de datos - 1.7 Guardado de una base de datos - 1.8 Cierre de una base de datos - 1.9 Copia de seguridad de la base de datos - 1.10 Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos - 2 Creación e inserción de datos en tablas - 2.1 Concepto de registro y campos - 2.2 Distintas formas de creación de tablas - 2.3 Introducción de datos en la tabla - 2.4 Movimiento por los campos y registros de una tabla - 2.5 Eliminación de registros de una tabla - 2.6 Modificación de registros de una tabla - 2.7 Copiado y movimiento de datos - 2.8 Búsqueda y reemplazado de datos - 2.9 Creación de filtros - 2.10 Ordenación alfabética de campos - 2.11 Formatos de una tabla - 2.12 Creación de índices en campos - 3 Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones - 3.1 Modificación del diseño de una tabla - 3.2 Cambio del nombre de una tabla - 3.3 Eliminación de una tabla - 3.4 Copiado de una tabla - 3.5 Exportación-Importación de tablas a otras bases de datos - 3.6 Creación de relaciones entre tablas - 4 Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas - 4.1 Creación de una consulta - 4.2 Tipos de consulta - 4.3 Guardado de una consulta - 4.4 Ejecución de una consulta - 4.5 Impresión del resultado de la consulta - 4.6 Apertura de una consulta - 4.7 Modificación de los criterios de una consulta - 4.8 Eliminación de una consulta - 4.9 Cuestionario: Cuestionario - 5 Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas - 5.1 Creación de formularios sencillos de tablas y consultas - 5.2 Personalización de formularios utilizando

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**

diferentes elementos de diseño - 5.3 Creación de subformularios - 5.4 Almacenado de un formularios - 5.5 Modificación de un formulario - 5.6 Eliminación de formularios - 5.7 Impresión de formularios - 5.8 Inserción de imágenes y gráficos en un formulario - 6 Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas - 6.1 Creación de informes sencillos de tablas o consultas - 6.2 Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño - 6.3 Creación de subinformes - 6.4 Almacenado de informes - 6.5 Modificación de informes - 6.6 Eliminación de informes - 6.7 Impresión de Informes - 6.8 Inserción de imágenes y gráficos en informes - 6.9 Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de textos - 6.10 Cuestionario: Cuestionario - 6.11 Cuestionario: Cuestionario final - UF0323 Aplicaciones Informáticas para Presentaciones: Gráficas de Información - 1 Diseño, organización y archivo de las presentaciones - 1.1 La imagen corporativa de una empresa - 1.2 Diseño de las presentaciones - 1.3 Evaluación de los resultados - 1.4 Organización y archivo de las presentaciones - 1.5 Entrega del trabajo realizado - 2 Introducción y conceptos generales - 2.1 Ejecución de la aplicación para presentaciones - 2.2 Salida de la aplicación para presentaciones - 2.3 Creación de una presentación - 2.4 Grabación de una presentación - 2.5 Cierre de una presentación - 2.6 Apertura de una presentación - 2.7 Estructura de la pantalla - 2.8 Las vistas de la aplicación para presentaciones - 3 Acciones con diapositivas - 3.1 Inserción de una nueva diapositiva - 3.2 Eliminación de diapositivas - 3.3 Duplicación de diapositivas - 3.4 Ordenación de diapositivas - 4 Trabajo con objetos - 4.1 Selección de objetos - 4.2 Desplazamiento de objetos - 4.3 Eliminación de objetos - 4.4 Modificación del tamaño de objetos - 4.5 Duplicación de objetos - 4.6 Reubicación de objetos - 4.7 Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva - 4.8 Trabajo con textos - 4.9 Formato de párrafos - 4.10 Tablas - 4.11 Dibujos - 4.12 Imágenes - 4.13 Gráficos - 4.14 Diagramas - 4.15 WordArt o texto artístico - 4.16 Inserción de sonidos y películas - 5 Documentación de la presentación - 5.1 Inserción de comentarios - 5.2 Preparación de las notas del orador - 6 Diseños o estilos de presentación - 6.1 Uso de plantillas de estilo - 6.2 Combinación de colores - 6.3 Fondos de diapositivas - 6.4 Patrones - 7 Impresión de diapositivas en diferentes soportes - 7.1 Configuración de la página - 7.2 Encabezados, pies y numeración - 7.3 Configuración de los distintos formatos de impresión - 7.4 Opciones de impresión - 8 Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura - 8.1 Animación de elementos - 8.2 Transición de diapositivas - 8.3 Intervalos de tiempo - 8.4 Configuración de la presentación - 8.5 Conexión a un proyector y configuración - 8.6 Ensayo de la presentación - 8.7 Proyección de la presentación - 8.8 Cuestionario: Cuestionario - 8.9 Cuestionario: Cuestionario final -

## METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

**Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

**Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

**El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

**Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



## REQUISITOS

### Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

### Plazos de realización:

**Evaluación continua:** con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

**Evaluación final:** se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

**Evaluación continua:** durante todos los días del curso.

**Evaluación final:** un día después de la finalización del curso.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**