



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

INSTITUTO NACIONAL
DE EMPLEO

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

Empleado de Información al Cliente

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** COMERCIO

Área Profesional: ATENCIÓN AL CLIENTE

2. **Denominación del curso:** EMPLEADO DE INFORMACIÓN AL CLIENTE

3. **Código:** CCAC10

4. **Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo general:**

Capacitar en el dominio de las técnicas y actitudes que permitan atender, asesorar e informar al cliente con relación a los productos, servicios y funcionamiento del establecimiento; así como llevar a cabo la recogida y/o canalización de informaciones, sugerencias y/o reclamaciones de la clientela, y la cobertura de determinadas tareas de información/ comunicación interna del establecimiento.

6. **Requisitos del profesorado:**

6.1. Nivel académico:

Titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional:

Tres años de experiencia profesional en puestos vinculados a la atención al cliente/ consumidor.

6.3. Nivel pedagógico:

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos de acceso del alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales:

- Estudios Primarios -Certificado Escolar -EGB / Graduado escolar
- Bachiller elemental o nivel académico -conocimientos generales- similar.

7.2. Nivel profesional o técnico:

No se requiere experiencia profesional.

7.3. Condiciones físicas:

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. **Número de alumnos:**

Se recomienda que el número de alumnos no sea superior a 15.

9. Relación secuencial de bloques de módulos formativos:

- Cultura Comercial y Orientación en el Mercado de Trabajo.
- Atención al Cliente.
- Comportamientos ligados a la seguridad e higiene.
- Introducción a la Informática y al uso y manejo de aplicaciones comerciales.
- Utilización de herramientas ofimáticas.

10. Duración:

Prácticas	120
Conocimientos profesionales	95
Evaluaciones	10
Total.....	225 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas:

- Superficie: aproximada de 2 m² por alumno.
- Mobiliario: El aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos y para el profesor, además de los elementos auxiliares.
- Las instalaciones deberán cumplir las normas vigentes y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

11.2. Instalaciones para prácticas:

11.3. Otras instalaciones:

- Aula de informática.

12. Equipo y material:

12.1. Equipo:

- 1 Equipo de video completo.
- 1 Cámara de video.
- 1 Magnetofón con micro.

12.2. Herramientas y utillaje:

- Herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para el seguimiento y realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

12.3. Material de consumo:

Materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y realización de las prácticas.

12.4. Elementos de protección:

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas legales al respecto.

13. Inclusión de nuevas tecnologías:

- Telefax.
- Teleproceso

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

14. Denominación del módulo:

CULTURA COMERCIAL Y ORIENTACIÓN EN EL MERCADO DE TRABAJO.

15. Objetivo del módulo:

Analizar el sistema distributivo y situar su ocupación en el mismo, identificando sus funciones y tareas en el marco empresarial, con objeto de orientar su actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a sus propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

16. Duración del módulo:

40 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos de la Estructura de la Distribución Comercial.
 - Para una determinada forma distributiva, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
 - Para una determinada forma de explotación, citar empresas concretas que se ajusten a la misma.
 - A partir del caso de una empresa concreta conocida, plantear y discutir posibles circuitos de distribución en relación a la misma.
- Aspectos Operativos de la Empresa Comercial y la Ocupación.
 - A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:
 - Diseñar el organigrama de la empresa.
 - Situar su ocupación en el organigrama.
 - Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.
 - Analizar y valorar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.
 - Para la ocupación objeto del curso, citar las formas distributivas - tipo de establecimiento- en los que aparece.
- Aspectos Operativos de la Búsqueda de Empleo.
 - A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:
 - Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.
 - Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.
 - Para una oferta formativa amplia y diversa:
 - Reconocer los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.
 - A partir de varias ofertas de empleo:
 - Elaborar un curriculum vitae adaptado a cada una de ellas.
 - Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.
 - Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.
 - Cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.
- Aspectos Operativos del Marco Jurídico Laboral.
 - Ordenar en orden descendente las fuentes básicas del ordenamiento jurídico laboral.
 - A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.

- Para un contrato determinado:
 - Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social.
- A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:
 - Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

B) Contenidos teóricos

- Estructura de la Distribución Comercial.
 - Funciones.
 - Circuitos de distribución.
 - Productor/mayorista/minorista.
 - Minorista/consumidor.
 - Formas de distribución:
 - Mayoristas: mayoristas tradicionales, cash and carry, otras.
 - Minoristas: establecimiento tradicional; pequeñas superficies en autoservicio (autoservicios); medias y grandes superficies en autoservicio (supermercados, hipermercados); grandes almacenes (de media y gran superficie).
 - Formas de explotación:
 - Pequeñas empresas familiares.
 - Pequeñas y medianas empresas con asalariados.
 - Cooperativas de consumo.
 - Cadenas sucursalistas.
 - Franquicias.
- La Empresa Comercial y la Ocupación.
 - Las funciones de la empresa comercial:
 - Compras.
 - Almacenaje.
 - Ventas.
 - Dirección y Gestión.
 - Marketing y Merchandising.
 - Relaciones funcionales (interdepartamentales):
 - Organigramas.
 - La cadena de valor.
 - La Ocupación y la empresa:
 - Ubicación funcional.
 - Tareas/funciones.
 - Relaciones interdepartamentales.
 - Ocupaciones "próximas" profesionalmente.
 - La ocupación y el sector comercial:
 - Formas distributivas en las que aparece la ocupación.
 - Formas de explotación y tamaños en los que aparece la ocupación.
 - Importancia cuantitativa de la ocupación en las empresas.
- Búsqueda de Empleo.
 - Iniciativas de búsqueda de empleo:
 - Análisis personal.
 - Canales informativos y de búsqueda de empleo.
 - Técnicas de búsqueda: curriculum vitae, entrevistas.

- El marco institucional del empleo y la formación:
 - Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.
 - Asociacionismo comercial.
 - Cámaras de Comercio.
- Marco Jurídico-Laboral.
 - Marco de las relaciones laborales:
 - Estatuto de los Trabajadores.
 - Ordenanzas Laborales.
 - Convenios Colectivos.
 - Tipología de contratos.
 - La Seguridad Social:
 - Funciones.
 - Obligaciones.
 - Prestaciones.
 - Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia.
 - Seguridad Social.
 - Aspectos fiscales.
 - Requisitos contables y formalidades.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Ser capaz de ubicar la ocupación en el sector comercial y definir las empresas en las que aparece.
- Espíritu crítico y objetividad en la valoración de las propias capacidades en relación a una ocupación.
- Ser capaz de definir y clasificar la voluntad e interés profesional propio.
- Iniciativa para poner en marcha una búsqueda de empleo activa.
- Ser capaz de valorizar los puntos fuertes y capacidades ante los empleadores.
- Decisión y perseverancia en el proceso de búsqueda de empleo.
- Resistencia al desánimo ante respuestas negativas.

14. Denominación del módulo:

ATENCIÓN AL CLIENTE.

15. Objetivo del módulo:

Aplicar técnicas de comunicación para el mantenimiento de los procesos internos y externos de atención al cliente: Información, reclamaciones, recogida de opiniones y sugerencias.

16. Duración del módulo:

75 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos del Consumo.
 - Identificar las principales instituciones y organismos de protección al consumidor y describir sus competencias.
 - Identificar las principales fuentes normativas en materia de derechos del consumidor.
 - Identificar las diferentes etapas de un proceso de resolución y gestión de reclamaciones.
 - En un supuesto práctico de reclamación convenientemente caracterizado:
 - Acoger al cliente con una actitud activa y positiva de escucha.
 - Definir el objeto de la reclamación e identificar los aspectos clave.
 - Ordenar cronológicamente los hechos e identificar lagunas informativas, valorando criterios subjetivos.
 - Valorar la responsabilidad del establecimiento y actuar de acuerdo al procedimiento fijado:
 - Identificar los documentos para la recogida de la reclamación.
 - Registrar la reclamación de forma manual o autorizada.
 - Determinar el proceso de gestión.
 - Indicar los pasos a seguir.
 - Confeccionar, en su caso, los escritos necesarios para la gestión de la reclamación.
- Aspectos operativos de las técnicas de comunicación en situaciones de atención e información al cliente.
 - Describir las fases de una entrevista personal con fines de información.
 - Describir la forma y actitud adecuada en la atención al cliente.
 - En una situación simulada de atención al cliente convenientemente caracterizada:
 - Acoger al cliente.
 - Escucharlo activamente.
 - Identificar los elementos de la comunicación.
 - Analizar el comportamiento del consumidor.
 - Adaptar la actitud y argumentación a la situación.
 - Transmitir la información de interés con claridad y detalle.
 - A partir de un supuesto de respuesta escrita a una solicitud de información del cliente:
 - Definir la finalidad y objetivo del escrito.
 - Redactar el escrito con el tratamiento adecuado y forma clara y concisa.
 - En una supuesta conversación telefónica con un cliente para solicitud de información:
 - Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.
 - Adaptar la actitud y conversación a la situación de partida.

- Aplicar técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la conversación.
- Transmitir la información solicitada.
- En el marco de un grupo de trabajo, discutir y definir las funciones del departamento de atención al cliente en una empresa comercial.
- Dado un supuesto de petición de información por el cliente:
 - Identificar la petición de información.
 - Localizar las fuentes de información donde se localiza la información a suministrar.
 - Efectuar las consultas manuales o informatizadas.
- Identificar los parámetros que caracterizan la atención adecuada al cliente.

B) Contenidos teóricos

■ Consumo.

- El consumidor:
 - Derechos del consumidor.
 - Ley general para la defensa de consumidores y usuarios, y estatutos del consumidor autonómicos.
- Normativa reguladora de los derechos del consumidor/usuario de:
 - Productos alimenticios.
 - Productos industriales.
 - Servicios.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor:
 - Públicos.
 - Privados.
- Fuentes de información sobre el consumo.
- Departamento de atención al cliente.
- Reclamaciones:
 - Procedimiento de recogida.
 - Tramitación y gestión.

■ Comunicación.

- Aspectos generales de la comunicación:
 - Naturaleza y formas de comunicación.
 - Lenguaje y paralenguaje.
 - Los niveles del lenguaje.
 - El comportamiento no verbal.
 - Elementos de la comunicación.
 - Procesos de comunicación.
 - Obstáculos de comunicación.
 - Funciones del mensaje.
- La comunicación oral.
 - Relaciones directas:
 - Acogidas de clientes.
 - Intercambios de informaciones de trabajo entre compañeros, con la línea jerárquica, con agentes externos a la empresa.
 - Información telefónica: emisión y recepción de mensajes; procedimientos y pautas de actuación.
 - Niveles de comunicación.
 - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación:
 - Empatía.

- Escucha.
- Silencio.
- Atención al público. Pautas de conducta.
- Relaciones públicas.
- La comunicación escrita:
 - Comunicación interna y externa.
 - Cartas, notas, mensajes.
 - Correo/documentación individual.
 - Mecanografiado:
 - Materiales y evolución.
 - Reglas de escritura y disposición.
 - Técnicas de presentación.
 - Utilización óptima de los materiales.
 - Técnicas de corrección.
 - Reproducción.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Mantenimiento de una actitud abierta, y de invitación activa a la relación con el cliente.
- Disposición a la escucha activa e interpretación/identificación de las necesidades del cliente.
- Atención constante y discreta de la clientela y sus comportamientos sin perder la concentración de lo que se está realizando.
- Respeto y actitud sensible ante los derechos del consumidor y el servicio al mismo.
- Disposición para encajar quejas y protestas sin perder la compostura ni el trato amable y cortés al cliente.
- Disposición al servicio y búsqueda activa de información/soluciones al cliente.
- Método y precisión en los procesos de consulta/búsqueda informativa.
- Ser claro en la expresión oral con el cliente tanto directa como telefónicamente.

14. Denominación del módulo:

COMPORTAMIENTOS LIGADOS A LA SEGURIDAD E HIGIENE

15. Objetivo del módulo:

Prever los riesgos en el trabajo y determinar acciones preventivas y/o de protección a la salud, minimizando factores de riesgo y aplicando medidas sanitarias de primeros auxilios en caso de accidentes o siniestros.

16. Duración del módulo:

25 horas.

17. Contenidos formativos del módulo

A) Prácticas

- Aspectos Operativos de Seguridad.
 - Identificar las situaciones de riesgo más comunes en su ámbito de trabajo.
 - A partir de la descripción de una situación de riesgo:
 - Determinar su naturaleza.
 - Estimar su importancia y consecuencias previsibles.
 - A partir de una caracterización del lugar de trabajo:
 - Identificar los lugares de mayor potencialidad de riesgo.
 - Identificar las instalaciones a vigilar.
 - Identificar y describir los medios de intervención.
 - Indicar los elementos principales de un sistema de detección de incendios.
 - Identificar los principales agentes extintores del fuego, explicando su utilización en función de las diferentes clases de fuego y las contraindicaciones más usuales.
 - Dado un sistema de alarma o alerta:
 - Identificar los dispositivos.
 - Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.
 - Identificar y describir las anomalías del sistema.
 - Identificar y describir la secuencia de medidas a aplicar en caso de accidente.
 - Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.
- Aspectos Operativos de Higiene.
 - Identificar y describir los riesgos de contaminación de los productos y materiales durante el transporte.
 - Enumerar los diferentes tipos de productos que requieren métodos de conservación.
 - Dado un producto concreto:
 - Identificar el método de conservación.
 - Calcular el tiempo de conservación.
 - Describir el método de manipulación.
 - Para distintos tipos de establecimientos y situaciones de trabajo, identificar las fuentes de polución del ambiente y sus consecuencias fisiológicas.
 - En un establecimiento determinado:
 - Identificar y caracterizar las fuentes luminosas.
 - Identificar los efectos de la luz.
 - Identificar los diversos modos de ventilación.
 - Valorar sugerencias de mejora.

B) Contenidos teóricos

- Seguridad.
 - Riesgos:
 - Concepto de riesgo.
 - Factores de riesgo.
 - Medidas de prevención y protección.
 - Siniestros:
 - Clases y causas.
 - Sistemas de detección y alarma.
 - Evacuaciones.
 - Sistemas de extinción de incendios:
 - Métodos.
 - Medios.
 - Agentes: agua, espuma, polvo.
 - Materiales: móviles, fijos.
 - Primeros auxilios.
- Higiene y Calidad de Ambiente.
 - Higiene.
 - Concepto de higiene.
 - Zonas de riesgo.
 - Objetivos de higiene y calidad del ambiente.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:
 - Personas.
 - Instalaciones:
 - Concepción y ordenación.
 - Estructuras exteriores.
 - Funciones de los locales.
 - Sistemas: eléctricos, de agua, de ventilación.
 - Higiene personal.
 - Higiene en los transportes y circulaciones:
 - Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.
 - Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.
 - Fenómenos de degradación.
 - Degradaciones físicas.
 - Degradaciones químicas.
 - Medidas de prevención:
 - Prevención de la contaminación.
 - Prevención de las degradaciones físicas.
 - Prevención de las degradaciones químicas.
 - Confort y ambientes de trabajo.
 - Factores técnicos de ambiente
 - Ventilación de los locales:
 - Principios de ventilación.
 - Instalaciones de ventilación.
 - Climatización de los locales:
 - Temperatura interior y confort.

- Tipos de calentamiento.
- Sistemas de regulación y seguridad.
- Iluminación de los locales.
 - Tipos de luces: incandescentes; fluorescentes.
 - Aparatos de iluminación y modos de iluminación.
 - Mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación.
 - Efectos de la luz sobre materiales y productos.
- Acústica.
- Métodos de conservación y manipulación de productos:
 - Productos a conservar.
 - Principales métodos y técnicas de conservación.
 - Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.
 - Principios básicos de manipulación.
- Normativa de Seguridad e Higiene.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.
- Percepción y valoración ajustada de los factores de riesgo.
- Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.
- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
- Rechazo a actitudes irresponsables y peligrosas en la conducta laboral.
- Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

14. Denominación del módulo:

INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA Y AL USO Y MANEJO DE APLICACIONES COMERCIALES.

15. Objetivo del módulo:

Comprender el funcionamiento general de un ordenador personal y la función de sus distintos componentes, y el proceso genérico de entrada y utilización de una aplicación.

16. Duración del módulo:

25 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- A partir de la visualización de un sistema completo informático, identificar y caracterizar:
 - El hardware del sistema y componentes.
 - El sistema operativo.
 - Aplicaciones.
- Realizar en un sistema operativo las siguientes operaciones:
 - Posicionarse en un directorio.
 - Crear un directorio.
 - Borrar un directorio.
 - Copiar un fichero del disco duro a un diskette.
 - Copiar un fichero de un diskette al disco duro.
- En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión comercial y para un caso convenientemente caracterizado:
 - Identificar los ficheros necesarios para su utilización.
 - Entrar en el programa.
 - Seleccionar las opciones de menú apropiadas.
 - Introducir datos.
 - Solicitar y obtener diversas informaciones (pantallas, listados).
 - Salir del programa.

B) Contenidos teóricos

- Introducción:
 - Historia del ordenador.
 - Evolución del ordenador.
 - En su caso, realizar visitas/contactos reales con la empresa comercial.
- Hardware:
 - El ordenador:
 - Definición.
 - Funciones.
 - Partes básicas.
 - Tipos.
 - Unidad central de proceso.
 - Memoria principal.

- Concepto de memoria principal.
- Memoria RAM.
- Memoria ROM
- Medidas de memoria.
- Periféricos:
 - Concepto.
 - Periféricos de entrada y salida:
 - Teclado.
 - Pantalla.
 - Impresora.
 - Plotter.
 - Periféricos de almacenamiento
 - Disco flexible.
 - Disco duro
 - Cinta magnética.
- Representación de datos:
 - Bit, byte.
 - Sistemas de codificación: código binario.
- Software:
 - Concepto.
 - Elementos y partes del software.
 - El sistema operativo.
 - Concepto.
 - Funciones.
 - Clasificación de los sistemas operativos.
 - Utilización y explotación de un sistema monousuario:
 - Utilidades, funciones y comandos.
 - Conexión y puesta en marcha.
 - Utilización.
 - Aplicaciones informáticas:
 - Descripción general.
 - Utilidades.
 - Concepto de menú.
 - Ilustración de aplicaciones informáticas comerciales:
 - Gestión comercial de clientes y proveedores.
 - Pedidos.
 - Facturación.
 - Almacén.
 - Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:
 - Posicionamiento.
 - Selección.
 - Actuación.
 - Salida/grabación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Sensibilidad hacia el avance tecnológico/informático general y acelerado en el conjunto de la sociedad y sus facetas profesionales.
- Valoración del coste comparativo/desventaja que supone la renuncia a la utilización de instrumentos informáticos.
- Ser sensible a la creciente sencillez y accesibilidad que plantea el uso de herramientas informáticas.

14. Denominación del módulo:

UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS.

15. Objetivo del módulo:

Manejar en el ámbito de usuario las aplicaciones informáticas de Procesadores de Textos, Hojas de Cálculo y Bases de Datos.

16. Duración del módulo:

60 horas.

17. Contenidos formativos del módulo:

A) Prácticas

- Aspectos Operativos del Procesador de Textos.
 - A partir de un texto facilitado:
 - Editarlo por medio del procesador de textos.
 - Grabarlo en el disco duro y disco flexible.
 - Imprimirlo por impresora.
 - En un fichero de texto facilitado:
 - Incorporar textos adicionales.
 - Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto:
 - Poner en negrita palabras clave.
 - Poner en cursiva palabras y párrafos.
 - Subrayar títulos.
 - Cambios de tamaño de letra.
 - En un fichero de texto facilitado:
 - Manipular/modificar el texto:
 - Copiar párrafos.
 - Borrar párrafos.
 - Mover párrafos.
 - Imprimir el texto completo.
 - Imprimir algunas páginas del texto.
- Aspectos Operativos de las Bases de Datos.
 - A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos:
 - Definir la estructura de la base de datos.
 - Introducir los registros en la base de datos.
 - Salir de la base de datos
 - En una base de datos facilitada:
 - Introducir nuevos registros.
 - Dar de baja a varios registros.
 - Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.
 - En un fichero de datos facilitado:
 - Indexar el fichero por un campo o variable.
 - Indexar el fichero por varios campos o variables.

- Visualizar en pantalla determinados campos o registros.
- Imprimir por impresora unos campos determinados.
- En una supuesta base de datos:
 - Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.
 - Obtener el sumatorio de un campo o variable determinada.
 - Obtener la media de un campo o variable determinada.
- Aspectos operativos de la hoja de cálculo
 - Identificar y definir una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional:
 - Definir las informaciones o campos a recoger.
 - Establecer las fórmulas de cálculo de operaciones.
 - Introducir datos.
 - A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de:
 - Añadir nuevas columnas o filas.
 - Suprimir columnas o filas.
 - Mover celdas de lugar.
 - Copiar datos de una celda a otra.
 - Copiar fórmulas de una celda a otra.
 - Establecer referencias fijas en las fórmulas y analizar su significado en la instrucción a copiar.
 - Formatear celdas según el tipo de dato contenido (monetario, número de decimales, porcentaje).
 - Modificar el ancho de una columna para que ésta permita visualizar su contenido.
 - Fijar títulos para visualizar con claridad datos de cuadros de extensión superior a la pantalla
 - Denominar rangos.
 - Utilizar nombres de rangos:
 - Desplazamiento dentro de la hoja.
 - Copiar/mover información.
 - Imprimir
 - Aplicar funciones básicas:
 - Suma
 - Si
 - A partir de un caso de ventas convenientemente caracterizado:
 - Crear un cuadro de seguimiento de venta por períodos/zonas/clientes.
 - Crear un cuadro de precio de venta, márgenes y descuentos por artículos.
 - En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

B) Contenidos teóricos

- Procesador de Textos.
 - Aspectos generales:
 - Inicio de la aplicación.
 - El cursor y la Línea de estado.
 - Principales teclas.
 - Fin de página.
 - Ayuda.
 - Códigos de control.
 - Editar un texto:
 - Insertar/sobreescribir.
 - Bloques.

- Borrado de texto.
- Restaurar texto.
- Mover y copiar texto.
- Buscar y reemplazar.
- Mejoras básicas de textos:
 - Negrita.
 - Subrayado.
 - Tecla tipo.
 - Centrados.
 - Alineaciones.
 - Sangrados.
 - Mayúsculas y minúsculas.
- Gestión de ficheros:
 - Combinación y separación de ficheros.
 - Lista de archivos.
 - Utilización simultánea.
 - Protección de un fichero.
- Grabación y recuperación de textos.
- Imprimir un texto:
 - Menú imprimir.
 - Control impresión.
 - Ver documento.
 - Inicializar impresora.
- Tablas:
 - Tamaño tablas.
 - Formato tablas.
 - Opciones.
- Bases de Datos.
 - Introducción al concepto de bases de datos:
 - Definición.
 - Tipos de datos.
 - Tipos de bases de datos.
 - Estructura de una base de datos.
 - Aplicaciones de una base de datos.
 - Preparación e inicio:
 - Instalación.
 - Entrada e inicio.
 - Menú de asistencia.
 - Ayuda.
 - Salida de la aplicación.
 - Creación, edición y visualización de datos:
 - Creación de un fichero de base de datos.
 - Nombrar una base de datos.
 - Estructura de una base de datos.
 - Introducción de datos.
 - Finalización del proceso de introducción de datos.

- Añadir datos al fichero de base de datos.
- Borrado de datos o ficheros.
- Visualización de un fichero base de datos.
- Visualización de un registro de datos en un fichero de base de datos.
- Listado de datos en impresora.
- Edición de una base de datos.
- Mantenimiento de ficheros:
 - Duplicación.
 - Copia.
 - Borrado.
- Ordenación, indexación y resumen de datos:
 - Organización de los datos en un fichero de base de datos.
 - Búsqueda de datos en un fichero de base de datos indexado.
 - Operaciones en un fichero indexado.
 - Cálculo y resumen de los registros.
- Hojas de Cálculo:
 - Introducción:
 - Entrada en hoja de cálculo.
 - Partes de la ventana.
 - Movimientos del cursor.
 - Selección y modificación de rangos.
 - Tipos de datos:
 - Numéricos.
 - Alfanuméricos.
 - Fórmulas.
 - Teclas funcionales.
 - Parámetros globales de la hoja de cálculo:
 - Tipos de letras.
 - Formato numérico.
 - Otros.
 - Borrado de datos.
 - Almacenar y recuperar una hoja de cálculo.
 - Operaciones básicas de la hoja de cálculo:
 - Copiar celdas.
 - Mover celdas.
 - Inserción de filas.
 - Inserción de columnas.
 - Inserción de hojas.
 - Supresión de filas.
 - Supresión de columnas.
 - Ocultar filas y columnas.
 - Visualizar filas y columnas.
 - Protección de hojas de cálculo.
 - Títulos.
 - Ventanas.
 - Asignación de nombres a las celdas.

- Búsqueda y sustitución de texto en una hoja de cálculo.
- Impresión de una hoja.
 - Zonas de impresión.
 - Especificaciones de impresión.
 - Formas de impresión.
- Funciones y cálculos:
 - Orden de operación.
 - Funciones matemáticas.
 - Funciones estadísticas.
 - Expresiones condicionales.
 - Funciones financieras.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición positiva y abierta al uso de conceptos, herramientas y modos de trabajo nuevos y tecnológicamente diferentes.
- Perseverancia y continuidad en el manejo de aplicaciones informáticas como fórmula de visualización de sus posibilidades y aceptación definitiva de la herramienta informática.
- Sentido de la exactitud y la precisión como exigencia de la relación de trabajos con la herramienta informática y el ordenador en general.
- Sentido de la experimentación como fórmula de profundización en el manejo operativo de las posibilidades de la herramienta informática.
- Imaginación y creatividad para optimizar las utilidades y ámbitos de uso de la herramienta informática.