



SECRETARIOS, EN GENERAL

36131020

Marque con una X el período correspondiente:

1º PERIODO FORMATIVO

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

La empresa y su organización.

La organización empresarial.

La dirección en la empresa.

Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.

Funciones del servicio del secretariado.

El proceso de la comunicación

El proceso de la comunicación

La comunicación en la empresa. Su importancia.

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.

Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.

La conducción del diálogo.

La comunicación no verbal. Funciones.

La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

El protocolo social

Normas generales de comportamiento.

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).

Comunicaciones no presenciales

Normas generales.



Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.

Normas específicas.

La correspondencia: su importancia.

Comunicaciones urgentes.

El fax. Utilización y formatos de redacción. El correo electrónico.

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas. Prestigio inherente.

Instrumentos de comunicación interna en una organización: buzón de sugerencias, tabloneros de anuncios, avisos y notas internas.

Las reclamaciones. Cómo atenderlas y cómo efectuarlas.

Legislación vigente sobre protección de datos.

Comunicación telefónica

Proceso.

Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.

Prestaciones habituales para las empresas:

Medios y equipos.

Componentes de la atención telefónica (actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa). Expresiones adecuadas

Realización de llamadas efectivas.

Recogida y transmisión de mensajes.

Filtrado de llamadas.

Gestión de llamadas simultáneas.

Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones y 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).

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

El conflicto como problema en la empresa.

Funciones del conflicto.

Causas de los conflictos.

Tipos de conflictos. En función de...

Agresividad humana y conflicto.

Resolución de conflictos.

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).

La organización y planificación del trabajo

Eficiencia, eficacia y efectividad. Umbral de Rentabilidad de la actividad del secretariado.

Productividad.

Medios y métodos de trabajo.

La planificación como hábito: priorización, organización, delegación.

Control y ajuste. El control del tiempo.

La calidad en los trabajos de secretariado.

Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, pro- actividad, creatividad e innovación.

Habilidades de relación interpersonal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación.

El puesto de trabajo de la secretaria/o: el despacho, el mobiliario de oficina, el escritorio, las herramientas de trabajo -ordenador, fax, teléfono, fotocopiadora, grabadora, agenda-, el material de trabajo -papel, sobres, etc.-, menaje y suministros varios.

La recepción de la empresa, la sala de reuniones, el salón de actos y otras dependencias de la organización.

Prevención de riesgos laborales.

Procesos y procedimientos del tratamiento de la información en la empresa. El archivo

Flujo documental en la empresa.

Clasificación de los documentos.

Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo.

El archivo corporativo. Establecimiento de criterios y procedimientos de uso.

Gestión documental informática: "oficina sin papeles".

Requisitos medioambientales para la eliminación de residuos.

La agenda

Tipos de agenda.

Secciones de la agenda.

Gestión de agendas.



O 2º PERIODO FORMATIVO

Organización de reuniones

Tipos de reuniones.

Planificación de las reuniones.

Preparación de las reuniones.

Terminología utilizada en reuniones, juntas y asambleas.

El desarrollo de la reunión. Etapas de una reunión: duración, pausas, almuerzo y otros.

Tipología y funciones de los participantes en una reunión: dirección, secretario, moderador, tesorero, vocales, presentador, proveedor, cliente y otros.

El papel de la secretaria el día de la reunión: preparar, comprobar, atender.

La evaluación de la reunión. Actuaciones posteriores a la reunión.

La negociación

Elaboración de un plan de negociación. Tipos o niveles.

Participantes.

Fases de la negociación.

Recursos psicológicos en la negociación.

Análisis de los procesos y estrategias de negociación en la empresa.

Los presupuestos y contratos.

Organización de eventos

Objetivos.

Presupuesto.

Tipos de eventos atendiendo a su ámbito.

Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento.

Listado de comprobaciones.

El papel de la secretaria el día del evento: preparar, comprobar, atender.

Condiciones técnicas requeridas al bien o servicio contratado.

Condiciones económicas requeridas al bien o servicio contratado.

Medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos.

Documentos de cobro y pago.

El protocolo empresarial

Tratamiento dentro de la empresa. Recepción de las visitas.

El restaurante como parte de la oficina.

R.D.2099/83 Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.

El regalo en la empresa.



La etiqueta en hombres y mujeres.
La imagen y la empresa.

Servicios y productos de las agencias de viajes

Condiciones de la contratación de un servicio.
Seguros de viaje, médicos y de automóviles.
Medios y rutas de transporte nacionales e internacionales.
Medios de realización: Internet, teléfono y otros.
Derechos del viajero.
Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
Características y funciones de organismos oficiales.

Organización del viaje

Objetivos del viaje.
Presupuesto.
Lista de comprobación y confirmación.
Documentación necesaria anterior al viaje.
Gestión de las necesidades del país o países que se visiten.
Itinerarios.
Medios de transporte.
Métodos para el alquiler de vehículos. Normativa al respecto.
Visitas turísticas.
Información cultural y genérica.

Planificación del viaje

Medios de locomoción.
Horarios.
Reservas de transporte.
Alojamientos y tipos de pensión. Medios de cobro y pago. Intérpretes.
Servicios especiales: sala de reuniones, fax, secretario, despachos, salas audiovisuales.
Documentación y preparación de las jornadas de trabajo.
La oficina móvil.
La agenda de reuniones.

Documentación posterior al viaje

Informe económico.
Justificantes.



Notas de entrega.
Albaranes.
Facturas pro-forma.
Facturas definitivas.
Seguimiento de acuerdos.
Evaluación y análisis de resultados. Archivo.
Estudios de optimización, realización y temporalización de viajes nacionales e internacionales.

Protocolo nacional e internacional y usos sociales

Invitaciones en España y en el extranjero. Forma y contestación de las invitaciones. Obligaciones con los visitantes.
Protocolo y comunicación en países de religión musulmana.
Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica.
Protocolo y comunicación en diversos países.
Diplomacia en la Unión Europea.
Decálogo del protocolo empresarial internacional.

O 3º PERIODO FORMATIVO

Recopilación de la información con procesadores de texto

Metodologías de búsqueda de información.
Identificación de fuentes de información especializada: sitios web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.
La recuperación de la información.
Selección, discriminación y valoración de la información.
Búsqueda de documentos.
Ética y legalidad.
Presentación de información con tablas.
Gestión de archivos y bancos de datos.
Grabación de archivos en distintos formatos.
Protección de archivos.
Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección

Composición del teclado.
La técnica dactilográfica.



Configuración del teclado.

La transcripción de textos. –Formas, jergas, idiomas y galimatías-.

Ergonomía postural –posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-.

El dictado. La toma de notas.

Tratamiento de la información con procesadores de texto

El aspecto de los caracteres.

El aspecto de un párrafo.

Formato del documento.

Aplicación de manuales de
estilo. Edición de textos.

Inserción en ediciones de texto.

Documentos profesionales.

Creación de formularios.

Combinación de diferentes documentos de correspondencia.

Comparación y control de documentos.

Impresión de textos.

Inter-operaciones entre aplicaciones.

Organización y operaciones con hojas de cálculo

Libro de trabajo y hoja de cálculo.

Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.

Diseño de hojas de cálculo.

Fórmulas y funciones.

Edición de hojas de
cálculo.

Instalación personalizada de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web
incluidos-.

Impresión de hojas de cálculo.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Técnicas de representación gráfica en documentos

Representaciones gráficas.

Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-.

Gráficos.

Elaboración de organigramas, diagramas y
mapas. Tablas.



O 4º PERIODO FORMATIVO

Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

Formatos de presentaciones gráficas.

Creación de una presentación.

Las vistas.

Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas.

Diseño y edición de presentaciones.

Grabación, cierre y carga de una presentación.

Impresión de una presentación.

Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución.

Gestión de archivos: grabación de presentaciones en distintos formatos, web incluido.

Integración presentaciones a la Intranet de la organización.

Inter-operaciones entre aplicaciones.

Edición de objetos multimedia e integración en documentos

Utilidades y características de los recursos de proyección.

Vídeo-proyectores.

Reproducción de sistemas de vídeo y audio.

Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: imágenes, vídeo y audio.

Programas de edición de imágenes y sonido: estructura y funciones.

Operaciones de optimización de imágenes.

Digitalización de imágenes a través de escáner.

Grabación básica de audio.

Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

Integración de documentos profesionales en la web

Creación de una página web.

Inserción y eliminación de archivos.

Inserción de un hipervínculo.

Cómo se guarda la página web.

Organización de sitios web.

Procedimientos de protección de datos.

Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.

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

La empresa y su organización.

La organización empresarial.

La dirección en la empresa.

Relaciones de interacción entre dirección y la asistencia a la dirección.

Funciones del servicio del secretariado.



El proceso de la comunicación

El proceso de la comunicación

La comunicación en la empresa. Su importancia.

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.

Elementos de comunicación oral. La comunicación efectiva.

La conducción del diálogo.

La comunicación no verbal. Funciones.

La imagen corporativa de la organización en las comunicaciones presenciales.

El protocolo social

Normas generales de comportamiento.

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).

Comunicaciones no presenciales

Normas generales.

Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, diccionarios de sinónimos y antónimos y correcciones informáticas.

Normas específicas.

La correspondencia: su importancia.

Comunicaciones urgentes.

El fax. Utilización y formatos de redacción. El correo electrónico.

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.

Legislación vigente sobre protección de datos.

Comunicación telefónica

Proceso.

Partes intervinientes. Tipos de interlocutores. Tratamiento adecuado.

Prestaciones habituales para las empresas:

Medios y equipos.

Componentes de la atención telefónica (actitud física, voz, timbre, tono, ritmo, articulación, elocución, silencios, sonrisa). Expresiones adecuadas

Realización de llamadas efectivas.



Recogida y transmisión de mensajes.

Filtrado de llamadas.

Gestión de llamadas simultáneas.

Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas, reclamaciones, peticiones y 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).

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

Técnicas y habilidades en el tratamiento de conflictos

El conflicto como problema en la empresa.

Funciones del conflicto.

Causas de los conflictos.

Tipos de conflictos. En función de...

Agresividad humana y conflicto.

Resolución de conflictos.

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).

O 5º PERIODO FORMATIVO

Normativa mercantil y fiscal que regula los instrumentos financieros

Intermediarios financieros y agentes económicos.

Características y finalidad de los instrumentos financieros al servicio de la empresa.

La Ley Cambiaria y del Cheque.

La letra de cambio.

El pagaré.

Otros medios de cobro y pago. Características y finalidad.

Identificación de tributos e impuestos.

Confección y empleo de documentos de cobro y pago en la gestión de tesorería

Documentos de cobro y pago en forma convencional o telemática.

Identificación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos.

Cumplimentación de libros registros.

Tarjetas de crédito y de débito.



Gestión de tesorería a través de banca On line.

Obtención y cumplimentación de documentos oficiales a través de internet.

Métodos básicos de control de tesorería

El presupuesto de tesorería.

El libro de caja.

El libro de bancos.

Operaciones de cálculo financiero y comercial

Leyes financieras.

Utilización del interés simple en operaciones básicas de tesorería.

Aplicación del interés compuesto en operaciones básicas de tesorería.

Descuento simple.

Cuentas corrientes.

Cuentas de crédito.

Cálculo de intereses y de comisiones bancarias.

Medios y plazos de presentación de la documentación

Formas de presentar la documentación sobre cobros y pagos.

Organismos a los que hay que presentar documentación.

Presentación de la documentación a través de internet.

Descarga de programas de ayuda para la cumplimentación de documentos de pago.

Utilización de mecanismos de pago en entidades financieras a través de internet.

Utilización de Banca On line.

Recopilación de la información con procesadores de texto

Metodologías de búsqueda de información.

Identificación de fuentes de información especializada: sitios web, institucionales, páginas personales, foros y grupos de noticias.

La recuperación de la información.

Selección, discriminación y valoración de la información.

Búsqueda de documentos.

Ética y legalidad.

Presentación de información con tablas.

Gestión de archivos y bancos de datos.

Grabación de archivos en distintos formatos.

Protección de archivos.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Mecanografía. Técnicas específicas para el asistente a la dirección

Composición del teclado.

La técnica dactilográfica.

Configuración del teclado.

La transcripción de textos. –Formas, jergas, idiomas y galimatías-.

Ergonomía postural –posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos-.



El dictado. La toma de notas.

Tratamiento de la información con procesadores de texto

El aspecto de los caracteres.

El aspecto de un párrafo.

Formato del documento.

Aplicación de manuales de
estilo. Edición de textos.

Inserción en ediciones de texto.

Documentos profesionales.

Creación de formularios.

Combinación de diferentes documentos de correspondencia.

Comparación y control de documentos.

Impresión de textos.

Inter-operaciones entre aplicaciones.

O 6º PERIODO FORMATIVO

Organización y operaciones con hojas de cálculo

Libro de trabajo y hoja de cálculo.

Tipos de datos: rótulos, valores, fórmulas, fechas y horas.

Diseño de hojas de cálculo.

Fórmulas y funciones.

Edición de hojas de
cálculo.

Instalación personalizada de una hoja de cálculo.

Gestión de archivos: Grabación de hojas de cálculo en distintos formatos -plantilla y Web
incluidos-.

Impresión de hojas de cálculo.

Creación, utilización y asignación de tareas automatizadas.

Técnicas de representación gráfica en documentos

Representaciones gráficas.

Elaboración -legibilidad, representatividad, vistosidad-.

Gráficos.

Elaboración de organigramas, diagramas y
mapas. Tablas.

Elaboración y edición de presentaciones con aplicaciones informáticas

Formatos de presentaciones gráficas.

Creación de una presentación.

Las vistas.

Inserción, borrado y ordenamiento de diapositivas.

Diseño y edición de presentaciones.



Grabación, cierre y carga de una presentación.

Impresión de una presentación.

Presentaciones portátiles: creación, instalación y ejecución.

Gestión de archivos: grabación de presentaciones en distintos formatos, web incluido.

Integración presentaciones a la Intranet de la organización.

Inter-operaciones entre aplicaciones.

Edición de objetos multimedia e integración en documentos

Utilidades y características de los recursos de proyección.

Vídeo-proyectores.

Reproducción de sistemas de vídeo y audio.

Tipos de formatos soportados de objetos multimedia: imágenes, vídeo y audio.

Programas de edición de imágenes y sonido: estructura y funciones.

Operaciones de optimización de imágenes.

Digitalización de imágenes a través de escáner.

Grabación básica de audio.

Procedimientos de integración de objetos multimedia en documentos.

Integración de documentos profesionales en la web

Creación de una página web.

Inserción y eliminación de archivos.

Inserción de un hipervínculo.

Cómo se guarda la página web.

Organización de sitios web.

Procedimientos de protección de datos.

Legislación vigente y normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos.