



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## UF0856 Asistencia de Usuarios en el Uso de Aplicaciones Informáticas Ofimáticas y de Correo Electrónico

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0856 Asistencia de Usuarios en el Uso de Aplicaciones Informáticas Ofimáticas y de Correo Electrónico, del Módulo Formativo MF0222\_2 Aplicaciones Microinformáticas regulado en el Real Decreto 686/2011, de 13 de Mayo, modificado por el RD 628/2013, de 2 de Mayo, que permitirá al alumnado adquirir conocimientos sobre la asistencia de usuarios en el uso de aplicaciones ofimáticas y de correo electrónico.

### CONTENIDOS

**UNIDAD FORMATIVA 1. ASISTENCIA DE USUARIOS EN EL USO DE APLICACIONES OFIMÁTICAS Y DE CORREO ELECTRÓNICO**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ASISTENCIA AL USUARIO**

1. Tipos de comunicación.
2. Efectos de la comunicación.
3. Obstáculos o barreras para la comunicación.
4. La comunicación en la empresa.
5. Formas de comunicación oral.
6. Precisión y claridad en el lenguaje.
7. Asistencia al usuario.
8. Tipos de licencia de software.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO Y DE LA AGENDA

1. Definiciones y términos.
2. Funcionamiento.
3. El formato de un correo electrónico.
4. Configuración de cuentas de correo.
5. Gestores de correo electrónico.
6. Correo Web.
7. Plantillas y firmas corporativas.
8. Gestión de la libreta de direcciones.
9. Gestión de correo.
10. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.
11. Foros de noticias "news":
12. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo "palm".
13. Gestión de la agenda.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTALACIÓN DE PROGRAMAS DE CIFRADO DE CORREOS

1. Descarga e instalación.
2. Generación de claves pública y privada.
3. La gestión de claves.

4. Configuración.
5. Distribución y obtención de claves.
6. Envío de correos cifrados/firmados.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

1. Conceptos sobre seguridad en las comunicaciones.
2. Certificados electrónicos.
3. Firma electrónica.
4. Prestador de servicios de certificación.
5. Obtención de un certificado por una persona física.
6. El certificado y el correo electrónico.



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)