

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Curso de Auxiliar de Control e Información

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

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

OBJETIVOS

El auxiliar de control e información es el profesional encargado de llevar a cabo las tareas de información, comunicación y control en el centro de trabajo, así como las relativas al apoyo de gestión en tareas administrativas y de archivo, o las relacionadas con el uso habitual de las instalaciones que requieran una atención especial. A través de este curso auxiliar de información se pretende ofrecer al alumnado la formación adecuada para dar respuesta a estas funciones de forma profesional en el ámbito laboral, ocupando el puesto en todo tipo de organizaciones.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

1. Tipología de las organizaciones por:
2. - Sector de actividad
3. - Tamaño
4. - Forma jurídica de constitución y otras

5. Identificación de la estructura organizativa empresarial:
6. - Horizontal
7. - Vertical
8. - Transversal
9. Identificación de la estructura funcional de la organización
10. - Estructura departamental
11. - El organigrama de la empresa: su elaboración
12. Flujos de comunicación: elaboración de diagramas de flujos e información gráfica
13. Canales de comunicación: tipos y características
14. La Administración Pública: su estructura organizativa y funcional
15. Técnicas de trabajo en grupo:
16. - Relaciones jerárquicas
17. - Relaciones funcionales
18. Estructuración y aplicación práctica de los diferentes manuales de procedimiento e imagen corporativa
19. Normativa vigente en materia de:
20. - Seguridad, registro y confidencialidad de la información y la comunicación
21. - Protección de datos, y servicios de información y comercio electrónico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. La comunicación oral: Normas de información y atención, internas y externas
2. Técnicas de comunicación oral:
3. - Habilidades sociales
4. - Protocolo
5. La comunicación no verbal
6. La imagen personal en los procesos de comunicación
7. - Actitudes
8. - Usos
9. - Costumbres
10. Criterios de calidad en el servicio de atención al cliente o interlocutor:
11. - Empatía

12. - Principios básicos de la asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECEPCIÓN DE VISITAS EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Organización y mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: Aspecto y disposición de materiales auxiliares y equipos
2. Control de entrada y salida de visitas, y sus registros
3. Funciones de las relaciones públicas en la organización
4. Proceso de comunicación en la recepción
5. - Acogida
6. - Identificación
7. - Gestión
8. - Despedida
9. Aplicación de técnicas de conducta y relacionales específicas a los visitantes:
10. - Escucha activa, empatía y otras
11. - Aplicación de técnicas correctivas
12. Formulación y gestión de incidencias básicas
13. Normativa vigente en materia de registro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN ORGANIZACIONES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Medios, equipos y usos de la telefonía: tipos más habituales en las comunicaciones orales
2. Manejo de centralitas telefónicas
3. La comunicación en las redes intranet e Internet
4. Modelos de comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información
5. La comunicación comercial básica en la comunicación telefónica
6. La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica:
7. Recepción

8. Identificación
9. Justificación de ausencias
10. Peticiones, solicitudes e inscripciones
11. Destrezas en la recepción y realización de llamadas
12. Normativa vigente en materia de seguridad, registro y confidencialidad de llamadas telefónicas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ELABORACIÓN Y TRANSMISIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS, PRIVADAS Y OFICIALES

1. Formatos tipo de impresos y documentos en la empresa, instituciones y Administraciones Públicas: Tipología y características de los documentos
2. Normas de comunicación y expresión escrita en la elaboración de documentos e informes, internos y externos:
 3. - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico socioprofesionales
 4. - Uso de abreviaturas comerciales y oficiales
5. Técnicas de comunicación escrita:
 6. - Identificación de documentos
 7. - Mensajes por correo electrónico o correo postal
8. Cartas comerciales
9. Soportes para la elaboración y transmisión de información según:
 10. - Canales de comunicación
 11. - Objetivos
12. Elaboración de documentos de información, y comunicación, privados y oficiales:
 13. - Formatos
 14. - Criterios de realización
 15. - Verificación
 16. - Control de errores
17. Utilización de medios y equipos ofimáticos y telemáticos: con agilidad y destreza para la elaboración y transmisión de la información y documentación
18. Aplicación práctica de los manuales de comunicación corporativa en las comunicaciones escritas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONVENCIONAL O ELECTRÓNICA

1. Organización de la información y documentación
2. - Objetivos
3. - Finalidad
4. - Técnicas a aplicar
5. Correspondencia y paquetería:
6. - Tipología
7. - Tratamiento
8. - Verificación de datos
9. - Subsanación de errores
10. - Accesos
11. - Consulta
12. - Conservación
13. Recepción de la información y paquetería:
14. - Herramientas: servicio de correos, mensajería, circulación interna, correo electrónico, fax, foros, chats, áreas de FAQ o herramientas similares
15. - Revisión periódica de estas comunicaciones
16. - Distribución por canales adecuados
17. Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería: cotejo, gestión y compulsas
18. Actuación básica en las Administraciones Públicas:
19. - Nociones básicas del Procedimiento Administrativo Común
20. - Procedimiento básico del Registro Público
21. Conocimiento y difusión de los manuales de procedimiento e imagen
22. Aplicación de la normativa vigente de procedimientos de seguridad, registro y confidencialidad de la información y documentación convencional o electrónica

MÓDULO 2. GESTIÓN DE ARCHIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE ARCHIVOS, PÚBLICOS Y PRIVADOS

1. Aplicación de técnicas de archivo documental:
2. - Sistemas de clasificación y ordenación
3. - Finalidad y objetivos
4. - Índices de archivo: actualización
5. - Aplicación de manuales de ayuda
6. - Mejoras ante detección de problemas de organización
7. Procedimiento de registro y posterior archivo:
8. - Identificación de soportes, mobiliario, útiles, elementos de archivo y contenedores
9. - Reproducción y cotejo de la información de archivo documental a digital
10. Procedimientos de acceso, búsqueda, consulta, recuperación, actualización, conservación y custodia de la información archivada
11. Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo:
12. - Configuración de objetos en sistemas operativos. Forma de operar
13. - Creación/nombramiento, copia y eliminación de archivos, carpetas, subcarpetas y otras
14. Técnicas de protección de accesos públicos y privados, en archivos convencionales e informáticos
15. - Niveles de protección: determinación
16. - Disposición de contraseñas y atributos de acceso
17. - Autorizaciones de acceso o consulta, detección de errores en el procedimiento
18. Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información
19. - Normativa vigente de protección de datos y conservación de documentación
20. - Copias de seguridad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPTIMIZACIÓN BÁSICA DE UN SISTEMA DE ARCHIVO ELECTRÓNICO

1. Equipos informáticos: puesta en marcha, mantenimiento operativo y revisión periódica que eviten anomalías de funcionamiento

2. - Elementos de hardware: Unidad Central de Proceso y Almacenamiento, equipos periféricos, componentes físicos de redes locales, supervisión de conexiones
3. - Elementos de software: instalación y desinstalación, programas, aplicaciones actualizadas y asistentes
4. - Equipos de reproducción
5. Optimización de sistemas operativos monousuario, multiusuario, y en red:
6. - Funciones y comandos básicos
7. - Herramientas básicas del sistema operativo
8. Sistemas operativos en redes locales: configuración básica de un sistema de red, actualización y acciones para compartir recursos
9. Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad del sistema operativo: programas de protección (antivirus, firewall, antispam, otros)
10. Medidas conservación e integridad de la información contenida en los archivos. Y salvaguarda de los derechos de autor
11. Normas vigentes en materia de protección de datos y confidencialidad electrónica

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN BÁSICA DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS GESTORES DE BASES DE DATOS

1. Bases de datos:
2. - Tipos y características
3. - Estructura
4. - Funciones
5. - Asistentes
6. - Organización
7. Mantenimiento de información en aplicaciones de bases de datos: introducción, ordenación, asistentes para formularios de introducción de información y actualización de datos
8. Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos:
9. - Filtros
10. - Consultas
11. - Asistentes para consultas y otras prestaciones
12. Presentación de información en aplicaciones de bases de datos:
13. - Informes

14. - Asistentes para informes
15. Interrelaciones con otras aplicaciones
16. Aplicación de normas vigentes de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es