

Denominación: ASISTENCIA DE USUARIOS EN EL USO DE APLICACIONES OFIMÁTICAS Y DE CORREO ELECTRÓNICO

Código: UF0856

Duración: 40 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Facilitar el uso de las aplicaciones informáticas asistiendo al usuario durante el período de utilización.

CE1.1 Aplicar las técnicas de comunicación personal adecuadas para conseguir una buena comunicación con el usuario.

CE1.2 laborar una guía visual con los conceptos básicos de uso de una aplicación, en la que se describen los procedimientos y las precauciones básicas.

CE1.3 En diferentes supuestos prácticos de asistencia simulada al usuario debidamente caracterizados:

- Interpretar adecuadamente la necesidad del usuario según las explicaciones del mismo.
- Definir el procedimiento de intervención.
- Elaborar la guía textual o visual adecuada al problema planteado.
- Adiestrar al usuario en la aplicación de la solución.

C2: Gestionar correo y agenda electrónica mediante aplicaciones ofimáticas.

CE2.1 Describir los elementos que componen un correo electrónico.

CE2.2 Enumerar y describir las necesidades básicas de gestión de correos y agendas electrónicas.

CE2.3 Enumerar las similitudes y diferencias entre correo electrónico, correo electrónico en Internet y foros de noticias «news».

CE2.4 Conectar y sincronizar agendas en equipos informáticos con agendas en dispositivos portátiles tipo «palm».

CE2.5 En un supuesto práctico de la gestión de la libreta de direcciones:

- Importar y exportar contactos.
- Organizar los contactos en carpetas y crear listas de distribución
- Disponer la libreta de direcciones a otros programas para envío de cartas o creación de etiquetas.
- Insertar nuevos contactos eliminar o modificar los ya existentes

CE2.6 En un supuesto práctico de gestión del correo electrónico:

- Importar y exportar correos de / a otras herramientas u otras versiones del programa de correo.
- Crear plantillas de correo y firmas corporativas.

- Organizar el correo en carpetas siguiendo los criterios que se indiquen.
- Realizar salvaguardas, recuperación y eliminación de correos antiguos.
- Configurar la aplicación para redirección automática de correos, evitar correo no deseado «spam» y otras funciones de la aplicación

CE2.7 En un supuesto práctico de gestión de la agenda:

- Incluir entradas en la agenda.
- Organizar reuniones.
- Incluir tareas.
- Incluir avisos.

CE2.8 En un caso práctico, efectuar la suscripción a foros de noticias, sincronizar los correos y participar en él para comprobar su funcionamiento.

Contenidos

1. Técnicas de comunicación en la asistencia al usuario.

- Tipos de comunicación.
- Efectos de la comunicación.
- Obstáculos o barreras para la comunicación.
- La comunicación en la empresa.
- Formas de comunicación oral.
- Precisión y claridad en el lenguaje.
- Asistencia al usuario.
 - Formación a usuarios.
 - Asesoramiento en el manejo de utilidades y aplicaciones.
 - Políticas de seguridad.
 - Utilización del soporte técnico y sus procedimientos.
 - Elaboración de guías textuales o visuales para usuarios.
- Tipos de licencia de software.
 - Tipos de programa
 - Tipos de programas en cuanto a licencias.
 - Aplicaciones de libre uso.
 - Aplicaciones de uso temporal.
 - Aplicaciones en desarrollo (beta).
 - Aplicaciones necesarias de licencia.
 - Acuerdos corporativos de uso de aplicaciones.
 - Licencias mediante código.
 - Licencias mediante mochilas.
 - Derechos de autor y normativa vigente.
 - Derechos de Autor.
 - Patentes, Marcas y Propiedad Industrial.
 - La Ley Orgánica de Protección de Datos y Seguridad Informática.
 - La Ley de la Propiedad Intelectual.

2. Gestión del correo electrónico y de la agenda.

- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- El formato de un correo electrónico.
 - Encabezado.
 - Cuerpo del mensaje
 - Archivos adjuntos.
- Configuración de cuentas de correo.
- Gestores de correo electrónico.
 - Ventanas.
 - Redacción y envío de un mensaje.
 - Remitente.
 - Destinatario (A:, CC:, CCC)

- Asunto.
 - Texto del mensaje.
 - Datos adjuntos.
 - Lectura del correo.
 - Respuesta del correo.
 - Organización de mensajes.
 - Impresión de correos.
 - Libreta de direcciones.
 - Filtrado de mensajes.
 - Correo Web.
 - Plantillas y firmas corporativas.
 - Gestión de la libreta de direcciones.
 - Importar.
 - Exportar.
 - Añadir contactos.
 - Crear listas de distribución.
 - Poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
 - Gestión de correo.
 - Organización de carpetas.
 - Importar.
 - Exportar.
 - Borrar mensajes antiguos guardando copias de seguridad.
 - Configuración del correo de entrada.
 - Protección de correos no deseados "spam".
 - Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.
 - Foros de noticias "news":
 - Configuración.
 - Uso.
 - Sincronización de mensajes.
 - Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo "palm".
 - Instalación.
 - Uso.
 - Sincronización.
 - Gestión de la agenda.
 - Citas.
 - Calendario.
 - Avisos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Organizar reuniones.
 - Disponibilidad del asistente.
- 3. Instalación de programas de cifrado de correos.**
- Descarga e instalación.
 - Generación de claves pública y privada.
 - La gestión de claves.
 - Configuración.
 - Distribución y obtención de claves.
 - Envío de correos cifrados/firmados.
- 4. Obtención de certificados de firma electrónica.**
- Conceptos sobre seguridad en las comunicaciones.
 - Certificados electrónicos.
 - Firma electrónica.
 - Prestador de servicios de certificación.

- Obtención de un certificado por una persona física.
- El certificado y el correo electrónico.