

Secretariado Informático

01. Introducción a la informática

- 01.1. Qué es la informática
- 01.2. Unidades de cantidad y velocidad
- 01.3. Qué es un PC
- 01.4. Componentes del PC
- 01.5. Componentes de la CPU
- 01.6. Dispositivos de almacenamiento
- 01.7. Otros periféricos
- 01.8. Hardware y software
- 01.9. Cómo conectar el PC
- 01.10. Cuestionario 1

Windows 10 - Nivel 1	1	8
Internet Nivel 1	1	8
Word 2013 - Básico	1	10
Excel 2013 - Básico	1	12
PowerPoint 2013 - Básico	1	8
Outlook 2013 - Básico	1	8
Uso eficaz del tiempo	1	3
Atención al cliente	1	10
Gestión eficaz de reuniones	1	3
Total horas		70

02. Instalación de Windows 10

- 02.1. Introducción
- 02.2. Requisitos mínimos del sistema para Windows 10
- 02.3. Pasos previos a la instalación
- 02.4. Instalar Windows 10
- 02.5. Cuestionario 2

03. La pantalla principal

- 03.1. El Escritorio I
- 03.2. Práctica - Eliminar documentos de la Papelera de reciclaje
- 03.3. Simulación:
- 03.4. Cuestionario 3

04. La pantalla principal de Windows 10

- 04.1. El Cuadro de búsqueda
- 04.2. La Barra de herramientas Inicio rápido
- 04.3. La sección intermedia
- 04.4. Área de notificación
- 04.5. Apagar el PC
- 04.6. Práctica - Búsqueda por Internet con el Cuadro búsqueda
- 04.7. Cuestionario 4

Secretariado Informático

05. Gadgets

- 05.1. Agregar Gadgets
- 05.2. Los Gadgets
- 05.3. Gadgets disponibles
- 05.4. Eliminar gadgets
- 05.5. Práctica - Añadir gadgets
- 05.6. Cuestionario 5

06. Accesos directos

- 06.1. Introducción
- 06.2. Qué es un acceso directo
- 06.3. Características de los accesos directos
- 06.4. Crear un acceso directo mediante el ratón
- 06.5. Crear un acceso directo mediante el asistente
- 06.6. Renombrar y eliminar accesos directos
- 06.7. Propiedades de los accesos directos
- 06.8. Simulación:
- 06.9. Práctica - Trabajar con accesos directos
- 06.10. Cuestionario 6

07. Trabajar con ventanas

- 07.1. Las Ventanas
- 07.2. Abrir ventanas
- 07.3. Cerrar ventanas
- 07.4. Adaptar el tamaño y posición de las ventanas
- 07.5. Organizar ventanas
- 07.6. Cuadros de diálogo
- 07.7. Simulación:
- 07.8. Práctica - Trabajar con ventanas
- 07.9. Cuestionario 7

08. Archivos y carpetas

- 08.1. Archivos y carpetas

Secretariado Informático

- 08.2. Operaciones con archivos y carpetas
- 08.3. Crear carpetas
- 08.4. Presentación de archivos
- 08.5. Opciones de carpeta
- 08.6. Propiedades de los objetos
- 08.7. Documentos
- 08.8. La ventana Equipo
- 08.9. Simulación:
- 08.10. Práctica - Trabajar con archivos y carpetas
- 08.11. Cuestionario 8

09. Introducción

- 09.1. La Red de Redes
- 09.2. Origen
- 09.3. La evolución de Internet
- 09.4. El futuro de Internet
- 09.5. World Wide Web
- 09.6. ¿Cómo funcionan los hiperenlaces?
- 09.7. Cuestionario

10. Internet Explorer

- 10.1. Introducción a Internet Explorer
- 10.2. Barras principales
- 10.3. Cambiar la página de Inicio
- 10.4. Favoritos
- 10.5. Historial
- 10.6. Eliminar Historial de exploración
- 10.7. Ventanas o pestañas múltiples
- 10.8. Administrar complementos, herramientas y extensiones
- 10.9. Proveedores de búsqueda
- 10.10. Instalar Adobe Flash Player en Internet Explorer
- 10.11. Práctica: Visualizar barras
- 10.12. Práctica: Eliminar archivos temporales

Secretariado Informático

10.13. Práctica: Agregar páginas a favoritos

10.14. Práctica: Administrar complementos

10.15. Cuestionario

11. Google Chrome

11.1. Introducción a Google Chrome

11.2. Descargar e Instalar

11.3. Barras principales

11.4. Cambiar la página de Inicio

11.5. Marcadores

11.6. Ordenar marcadores

11.7. Importar marcadores y configuración

11.8. Historial

11.9. Borrar datos de navegación y elementos seleccionados

11.10. Ventanas o pestañas múltiples

11.11. Extensiones

11.12. Proveedores de búsqueda

11.13. Instalar Adobe Flash Player en Google Chrome

11.14. Práctica: Agregar páginas a marcadores

11.15. Práctica: Eliminar elementos y borrar datos de navegación

11.16. Práctica: Extensiones

11.17. Cuestionario

12. Buscador Google

12.1. Introducción a Google

12.2. Iniciar la navegación con Google

12.3. Modos de búsqueda

12.4. Herramientas de búsqueda

12.5. Búsqueda avanzada

12.6. Configuración de búsqueda

12.7. Buscar imágenes

12.8. Buscar videos

12.9. Práctica: Búsqueda avanzada

Secretariado Informático

12.10. Práctica: Búsqueda por web, imágenes y videos

12.11. Cuestionario

13. Mozilla Firefox

13.1. Introducción a Mozilla Firefox

13.2. Descargar e Instalar

13.3. Barras principales

13.4. Cambiar la página de Inicio

13.5. Marcadores

13.6. Ordenar marcadores

13.7. Importar y resguardar

13.8. Historial

13.9. Eliminar Historial de exploración

13.10. Ventanas o pestañas múltiples

13.11. Administrador de complementos

13.12. Instalar Adobe Flash Player con Mozilla Firefox

13.13. Práctica: Visualizar barras

13.14. Práctica: Agregar páginas a marcadores

13.15. Práctica: Eliminar archivos temporales

13.16. Práctica: Administrar complementos

13.17. Cuestionario

14. Introducción a Microsoft Word

14.1. Qué es Word

14.2. Entrar y salir de Microsoft Word

14.3. Entorno de trabajo

14.4. Práctica - Introducción a Microsoft Word

14.5. Cuestionario: Conociendo la aplicación

15. La pestaña Archivo

15.1. Archivo

15.2. Abrir un documento

15.3. Abrir documentos de versiones anteriores

Secretariado Informático

- 15.4. Crear un nuevo documento
- 15.5. Cerrar un documento
- 15.6. Guardar y Guardar como
- 15.7. Práctica - Operaciones con documentos
- 15.8. Cuestionario: Operaciones con documentos

16. Entorno de trabajo

- 16.1. Uso de la zona de pestañas
- 16.2. Menús contextuales y mini Barra de herramientas
- 16.3. Etiquetas inteligentes
- 16.4. Barra de estado
- 16.5. Documentos minimizados
- 16.6. Barras de desplazamiento
- 16.7. Herramientas
- 16.8. Barra de herramientas de acceso rápido
- 16.9. Práctica - Entorno de trabajo
- 16.10. Cuestionario: Entorno de trabajo

17. Desplazarnos por el documento

- 17.1. Uso de las órdenes Ir a, Buscar y Reemplazar
- 17.2. Uso de las teclas de dirección
- 17.3. Uso del ratón para la selección de texto
- 17.4. Hacer doble clic y escribir
- 17.5. Práctica - Desplazarnos por el documento
- 17.6. Cuestionario: Aprender a desplazarnos

18. Formato de caracteres

- 18.1. Aplicar tipos de fuente, tamaño, estilos y color
- 18.2. Efectos de formato
- 18.3. Alinear el texto
- 18.4. Espacio entre caracteres
- 18.5. Predeterminar formato de caracteres
- 18.6. Letras capitales

Secretariado Informático

18.7. Texto WordArt

18.8. Práctica - Boletín de prensa

18.9. Cuestionario: Formato de caracteres

19. Copiar cortar y pegar

19.1. Copiar y Pegar

19.2. Cortar y Pegar

19.3. Copiar formato de párrafo y carácter

19.4. Deshacer y Rehacer

19.5. Práctica - Procesadores de textos

19.6. Cuestionario: Copiar, Cortar y Pegar

20. Opciones de párrafo

20.1. Sangría

20.2. Sangría y espacio

20.3. Interlineado

20.4. Práctica - Salmón

20.5. Práctica - Florencia

20.6. Cuestionario: opciones de párrafo

21. Tabulaciones

21.1. Establecer tabulaciones

21.2. Tabulaciones con caracteres de relleno

21.3. Eliminar y mover tabulaciones

21.4. Cambiar espacio predefinido

21.5. Práctica - Ventas

21.6. Cuestionario: Tabulaciones

22. Listas numeradas y viñetas

22.1. Crear listas numeradas y listas con viñetas

22.2. Crear listas de varios niveles

22.3. Definir nuevo formato de número o viñetas

22.4. Práctica - Plantillas integradas

22.5. Cuestionario: Listas numeradas y viñetas

Secretariado Informático

23. Herramientas de ortografía

- 23.1. Ortografía y gramática
- 23.2. Sinónimos
- 23.3. Guiones
- 23.4. Traductor
- 23.5. Práctica - Más de dos millones
- 23.6. Cuestionario: Herramientas de ortografía

24. Introducción a la aplicación

- 24.1. Qué es una hoja de cálculo
- 24.2. Libros de trabajo
- 24.3. Análisis de datos y gráficos
- 24.4. Cuestionario: Introducción

25. Comenzar a trabajar

- 25.1. Ejecutar Microsoft Excel
- 25.2. Áreas de trabajo
- 25.3. Desplazamientos por la hoja
- 25.4. Seleccionar una celda
- 25.5. Asociar un nombre a una celda
- 25.6. Seleccionar un rango
- 25.7. Asociar un nombre a un rango
- 25.8. Práctica - Aprendiendo a movernos
- 25.9. Cuestionario: Comenzar a trabajar

26. Introducción de datos

- 26.1. Rellenar una celda
- 26.2. Formateo de datos
- 26.3. Introducir datos en un rango
- 26.4. Práctica - Trabajando con rangos
- 26.5. Cuestionario: Introducción de datos

27. Gestión de archivos

- 27.1. Extensión de archivos

Secretariado Informático

- 27.2. Abrir
- 27.3. Cerrar
- 27.4. Nuevo y Guardar
- 27.5. Guardar como
- 27.6. Práctica - Introducir datos
- 27.7. Cuestionario: Gestión de archivos

28. Introducción de fórmulas

- 28.1. Tipos de fórmulas
- 28.2. Fórmulas simples
- 28.3. Fórmulas con referencia
- 28.4. Fórmulas predefinidas
- 28.5. Referencias en el libro de trabajo
- 28.6. Formas de crear una fórmula
- 28.7. El botón Autosuma
- 28.8. Valores de error
- 28.9. Práctica - Introducir fórmulas
- 28.10. Práctica - Tienda del Oeste
- 28.11. Cuestionario: Introducción de fórmulas

29. Cortar copiar y pegar

- 29.1. Descripción de los comandos
- 29.2. Cortar
- 29.3. Copiar
- 29.4. Práctica - Referencias relativas
- 29.5. Práctica - Referencias absolutas
- 29.6. Práctica - Tipos de referencia
- 29.7. Cuestionario: Cortar, Copiar y Pegar

30. Libros de trabajo

- 30.1. Trabajar con varios libros
- 30.2. Organizar varios libros de trabajo
- 30.3. Organizaciones especiales

Secretariado Informático

- 30.4. Cómo utilizar el zoom
- 30.5. Crear una hoja
- 30.6. Eliminar una hoja
- 30.7. Ocultar una hoja
- 30.8. Mover o copiar una hoja
- 30.9. Agrupar en un libro las hojas de otros libros
- 30.10. Modificar el nombre de una hoja
- 30.11. Cambiar el color de las etiquetas
- 30.12. Temas del documento
- 30.13. Insertar fondo
- 30.14. Modo grupo
- 30.15. Práctica - Cuatro libros
- 30.16. Cuestionario: Libros de trabajo

31. Formatear datos

- 31.1. Mejorar el aspecto de los datos
- 31.2. Formatos numéricos
- 31.3. Alineación de los datos
- 31.4. Formato de tipo de letra
- 31.5. Formato de bordes
- 31.6. Formato de diseño
- 31.7. Comentarios
- 31.8. Configurar los comentarios
- 31.9. Menús contextuales y mini Barra de herramientas
- 31.10. Barra de herramientas de acceso rápido
- 31.11. Práctica - Formatear Tienda del Oeste
- 31.12. Práctica - Formatear Referencias relativas
- 31.13. Práctica - Formatear Referencias absolutas
- 31.14. Cuestionario: Formatear datos

32. Introducción a PowerPoint

- 32.1. Presentaciones gráficas
- 32.2. Entrar en la aplicación

Secretariado Informático

32.3. Entorno de trabajo

32.4. Barra de herramientas de acceso rápido

32.5. Cuestionario: Introducción a PowerPoint

33. Crear una presentación

33.1. Crear una nueva presentación en blanco

33.2. Crear una presentación utilizando plantillas

33.3. Aplicar color a presentaciones en blanco

33.4. Vistas de diapositivas

33.5. Elegir una vista predeterminada

33.6. Guardar una presentación

33.7. Sistema de protección

33.8. Práctica - Primera presentación

33.9. Práctica - Almacenes Dilsa

33.10. Cuestionario: Crear una presentación

34. Trabajar con presentaciones

34.1. Abrir una presentación

34.2. Introducir texto en las diapositivas

34.3. Añadir nuevas diapositivas

34.4. Tomar diapositivas de otras presentaciones

34.5. Página de notas

34.6. Encabezados y pies de página

34.7. Mostrar la presentación

34.8. Práctica - Agregar una diapositiva

34.9. Práctica - Completar Dilsa

34.10. Práctica - Personalizar proyecto

34.11. Práctica - Tomar diapositiva

34.12. Práctica - Incluir encabezados y pies de página

34.13. Práctica - Incluir encabezados y pies de página

34.14. Cuestionario: Trabajar con presentaciones

35. Imprimir presentaciones

Secretariado Informático

- 35.1. Vista en color o en escala de grises
- 35.2. Configurar página
- 35.3. Cómo imprimir
- 35.4. Práctica - Blanco y negro
- 35.5. Práctica - Modificar tamaños
- 35.6. Cuestionario: Imprimir presentaciones

36. Introducción a Outlook

- 36.1. Conceptos generales
- 36.2. Ventajas
- 36.3. Protocolos de transporte - SMTP, POP3
- 36.4. Direcciones de correo electrónico
- 36.5. Entrar en Microsoft Outlook
- 36.6. Salir de Microsoft Outlook
- 36.7. Entorno de trabajo
- 36.8. Práctica - Introducción a Microsoft Outlook
- 36.9. Cuestionario: Introducción a Outlook

37. Conociendo Outlook

- 37.1. Uso del Panel de exploración
- 37.2. Outlook para hoy
- 37.3. Bandeja de entrada
- 37.4. Bandeja de salida
- 37.5. Borrador
- 37.6. Correo electrónico no deseado
- 37.7. Elementos eliminados
- 37.8. Elementos enviados
- 37.9. Carpetas de búsqueda
- 37.10. Grupo Calendario
- 37.11. Grupo Contactos
- 37.12. Grupo Tareas
- 37.13. Grupo Notas
- 37.14. Grupo Lista de carpetas

Secretariado Informático

- 37.15. Grupo Accesos directos
- 37.16. Grupo Diario
- 37.17. Práctica - Conociendo Outlook
- 37.18. Cuestionario: Conociendo Outlook

38. Personalización del entorno de trabajo

- 38.1. Mostrar u ocultar el Panel de exploración
- 38.2. Visualización de mensajes
- 38.3. Carpetas favoritas
- 38.4. Barras de herramientas
- 38.5. Práctica - Personalización del entorno de trabajo
- 38.6. Cuestionario: Personalización del entorno de trabajo

39. Correo electrónico

- 39.1. Correo electrónico
- 39.2. Configurar una cuenta de correos
- 39.3. Creación de un mensaje nuevo
- 39.4. Comprobación de direcciones de destinatarios
- 39.5. Errores en las direcciones electrónicas
- 39.6. Adjuntar un archivo a un mensaje
- 39.7. Uso de compresores
- 39.8. Normas para una correcta utilización del correo electrónico
- 39.9. Práctica - Correo electrónico
- 39.10. Cuestionario: Correo electrónico

40. Enviar y recibir mensajes

- 40.1. Enviar y recibir mensajes
- 40.2. Recuperar y eliminar mensajes
- 40.3. Responder un mensaje recibido
- 40.4. Reenviar un mensaje
- 40.5. Recibir mensajes con datos adjuntos
- 40.6. Enviar correos como mensajes adjuntos
- 40.7. Envío de una URL en un mensaje

Secretariado Informático

40.8. Crear un vínculo a una dirección de correo electrónico

40.9. Práctica - Enviar y recibir

40.10. Cuestionario: Enviar y recibir

41. El uso eficaz del tiempo

41.1. Valoración del uso eficaz del tiempo

41.2. Causas de la escasez de tiempo

41.3. Factores que influyen en el uso del tiempo

41.4. Causas del mal uso del tiempo

41.5. Visión de futuro

41.6. Leyes sobre el uso del tiempo

41.7. Los ladrones del tiempo

41.8. Conclusión

41.9. Supuesto práctico

41.10. Cuestionario: El uso eficaz del tiempo

42. Qué significa Servicio al Cliente

42.1. Las motivaciones empresariales

42.2. La empresa orientada hacia el cliente

42.3. Coste de un mal servicio al cliente

42.4. Significados de Servicio al Cliente

42.5. Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente

43. Tipos de clientes

43.1. El cliente en la cadena de abastecimiento

43.2. El cliente interno

43.3. Cuestionario: Tipos de clientes

44. Tipos de servicios

44.1. Definición de servicio

44.2. El servicio al cliente

44.3. Las actividades del servicio al cliente

44.4. El servicio al cliente y la calidad

44.5. El cliente y el consumidor

Secretariado Informático

- 44.6. Empresas que dan servicio al cliente
- 44.7. Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente
- 44.8. Cuestionario: Tipos de servicios

45. Fases del servicio al cliente

- 45.1. Fases
- 45.2. Investigación de mercado
- 45.3. La situación de pre-pedido
- 45.4. La compra y el pedido
- 45.5. El período de tiempo entre el pedido y la entrega
- 45.6. Embalaje y presentación
- 45.7. Exactitud, compleción y adecuación de las entregas
- 45.8. Realización de cobros
- 45.9. Servicio o apoyo posventa
- 45.10. Tratamiento de las reclamaciones
- 45.11. Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente
- 45.12. Cuestionario: Fases del servicio al cliente

46. Fallos en la atención al cliente

- 46.1. Atención directa
- 46.2. Actitudes sociales
- 46.3. El argumento sexista
- 46.4. Otros factores
- 46.5. Fallos de la Dirección
- 46.6. Falta de formación
- 46.7. Ausencia de una estructura de personal
- 46.8. Problemas en las relaciones empresariales
- 46.9. Estructura empresarial - monopolios
- 46.10. Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente
- 46.11. Cuestionario: Fallos en la atención al cliente

47. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 47.1. Introducción. Problemas de la atención directa

Secretariado Informático

- 47.2. El respeto como norma
- 47.3. Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara
- 47.4. Cuándo y cómo empezar
- 47.5. Cómo actuar
- 47.6. Ofrecer información y ayuda
- 47.7. Ideas para reflexionar - La atención directa
- 47.8. Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa

48. Cara a cara. El cliente difícil

- 48.1. Introducción. Diversidad de clientes
- 48.2. Tenemos los clientes que nos merecemos
- 48.3. El cliente aparentemente difícil
- 48.4. El rechazo visceral
- 48.5. El cliente verdaderamente difícil
- 48.6. Problemas de carácter permanente
- 48.7. La relación imposible
- 48.8. Ideas para reflexionar - El cliente difícil
- 48.9. Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil

49. La carta

- 49.1. Los efectos de la tecnología
- 49.2. Algunas pautas
- 49.3. Cómo contestar
- 49.4. Cuidar las formas
- 49.5. Cuidar el lenguaje
- 49.6. Rigurosidad
- 49.7. Finalizar la carta. Firma y envío
- 49.8. Ideas para reflexionar - La carta
- 49.9. Cuestionario: La carta
- 49.10. Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente

50. Gestión eficaz de reuniones

- 50.1. Reuniones

Secretariado Informático

- 50.2. Reuniones informativas y - o de recogida de información
- 50.3. Reuniones para llegar a un acuerdo
- 50.4. Reuniones para generar ideas, reuniones creativas
- 50.5. El papel del coordinador de una reunión
- 50.6. Características de un buen coordinador de reuniones
- 50.7. Preparación de la reunión
- 50.8. Tipología de los participantes
- 50.9. Apertura de la reunión
- 50.10. Cuerpo de la reunión
- 50.11. El cierre de la reunión
- 50.12. Métodos y formas para hacerse comprender
- 50.13. El lenguaje del cuerpo
- 50.14. Clave de una reunión con éxito
- 50.15. Consejos y formas en las reuniones de negocios
- 50.16. Causar buena impresión
- 50.17. Cómo mantener la reunión dentro de su cauce
- 50.18. Una atmósfera adecuada
- 50.19. Factores ambientales
- 50.20. Tipos de reuniones fuera de la empresa
- 50.21. Supuesto práctico
- 50.22. Cuestionario: Gestión eficaz de reuniones