

**Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Reconquista**  
**Secretaría de Extensión Universitaria – Ciclo de Diplomaturas**

---

**Secretariado Informático**

**Módulo 1**

- 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

**Módulo 2**

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

**Módulo 3**

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

**Módulo 4**

- 04. La pantalla principal de Windows Seven II
- 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

**Módulo 5**

- 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

**Módulo 6**

- 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

#### **Módulo 7**

- 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

#### **Módulo 8**

- 08. Archivos y carpetas
- 08.1. Archivos y carpetas
- 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

#### **Módulo 9**

- 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

#### **Módulo 10**

- 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
- 10.13. Práctica: Agregar páginas a favoritos
- 10.14. Práctica: Administrar complementos
- 10.15. Cuestionario

#### **Módulo 11**

- 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

#### **Módulo 12**

- 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
- 12.10. Práctica: Búsqueda por web, imágenes y videos
- 12.11. Cuestionario

#### **Módulo 13**

- 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

#### **Módulo 14**

- 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

#### **Módulo 15**

- 15. La pestaña Archivo
- 15.1. Archivo
- 15.2. Abrir un documento
- 15.3. Abrir documentos de versiones anteriores
- 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

#### **Módulo 16**

- 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

#### **Módulo 17**

- 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

#### **Módulo 18**

- 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
- 18.7. Texto WordArt
- 18.8. Práctica - Boletín de prensa
- 18.9. Cuestionario: Formato de caracteres

#### **Módulo 19**

- 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

#### **Módulo 20**

- 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

#### **Módulo 21**

- 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

#### **Módulo 22**

- 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

#### **Módulo 23**

- 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

#### **Módulo 24**

- 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

**Módulo 25**

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

**Módulo 26**

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

**Módulo 27**

27. Gestión de archivos

27.1. Extensión de archivos

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

**Módulo 28**

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

**Módulo 29**

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

### **Módulo 30**

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

### **Módulo 31**

- 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

### **Módulo 32**

- 32. Introducción a PowerPoint
- 32.1. Presentaciones gráficas
- 32.2. Entrar en la aplicación
- 32.3. Entorno de trabajo
- 32.4. Barra de herramientas de acceso rápido
- 32.5. Cuestionario: Introducción a PowerPoint

### **Módulo 33**

- 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

#### **Módulo 34**

- 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

#### **Módulo 35**

- 35. Imprimir presentaciones
  - 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

#### **Módulo 36**

- 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

#### **Módulo 37**

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

#### **Módulo 38**

- 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

#### **Módulo 39**

- 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

#### **Módulo 40**

- 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
- 40.8. Crear un vínculo a una dirección de correo electrónico
- 40.9. Práctica - Enviar y recibir
- 40.10. Cuestionario: Enviar y recibir

#### **Módulo 41**

- 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

## **Módulo 42**

### 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

## **Módulo 43**

### 43. Tipos de clientes

- 43.1. El cliente en la cadena de abastecimiento
- 43.2. El cliente interno
- 43.3. Cuestionario: Tipos de clientes

## **Módulo 44**

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

## **Módulo 45**

### 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

## **Módulo 46**

### 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

## **Módulo 47**

### 47. Cara a cara. Servir con una sonrisa

- 47.1. Introducción. Problemas de la atención directa
- 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

#### **Módulo 48**

- 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

#### **Módulo 49**

- 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

#### **Módulo 50**

- 50. Gestión eficaz de reuniones
- 50.1. Reuniones
- 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

Duración: 6 meses  
Resolución N° 289 / 2020