



**ADGG0408 – OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS Y GENERALES
430 HORAS PRESENCIALES
Nº DE EXPEDIENTE: FC/2018/007**

ACCIÓN FORMATIVA FINANCIADA POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Nivel de cualificación profesional: 1

Para el nivel 1, no se exigen requisitos académicos ni profesionales

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.

Código: ADGG0408.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación.

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: Técnicas administrativas básicas de oficina.

Código: MF0969_1.

Duración: 150 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Organización empresarial y de recursos humanos.

Código: UF0517.

Duración: 30 horas.

Contenidos

1. La organización de entidades públicas y privadas

– Funciones de las empresas:

- Clases.
- Jerarquía.

– La función administrativa:

- Definición.
- Objetivos.

– La estructura de la empresa:

- Concepto de organización.
- Principios de organización.
- La organización formal e informal.

– Los departamentos:

- Descripción.
- Tipología.
- Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.

– El organigrama:

- Descripción.
- Objetivos.
- Requisitos.
- Clases.
- Ventajas e inconvenientes.

– Organización del entorno físico del espacio de acogida.

- Condiciones medioambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.

– Organización básica del Estado y la Unión Europea:

- Administración Central.
- Administración Autonómica.
- Administración Local.
- Unión Europea.

2. La organización de los recursos humanos

– La organización en actividades de apoyo administrativo.

- Criterios de organización y coordinación.
- Procedimientos de trabajo.
- Indicadores de calidad de la organización.
- Pautas para la obtención de resultados.

– Los grupos.

- Elementos.

- Estructura.
- Clasificación.
- Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.
- La identificación del grupo: el ideal del grupo.
- Las normas del grupo.
- Los papeles en el grupo.
- El poder y la cohesión del grupo.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
- Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
- Factores que modifican la dinámica de grupo.
- Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
- El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.
- Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
- Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
- Grado de participación.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Código: UF0518.

Duración: 30 horas.

Contenidos

1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

- La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.
- Funciones.
- Elementos.
- Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.
- La correcta expresión de los textos escritos.
- Gestión de la recepción de la correspondencia.
- Selección y clasificación.
- Registro.
- Distribución.
- Preparación de la correspondencia.
- Personas que la elaboran.
- Número de copias.

- Firma de la correspondencia.
- Embalaje y empaquetado de documentación y productos.
- Medios.
- Materiales.
- Procedimientos.
- Gestión de la salida de la correspondencia.
- Tareas antes de proceder al envío.
- Libro Registro de Salida.
- Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
- Servicio de correos.
- Mensajería.
- Telefax.
- El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.
- El envío de la correspondencia.
- Productos y servicios que ofrece correos.
- Formas en que puede hacerse el envío.
- Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.
- Normativa legal de seguridad y confidencialidad.
- El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
- Proceso de archivo.
- Control de archivo.
- Sistema de clasificación de los documentos.
- Internet como medio de comunicación.
- Definición de internet.
- La página web.
- Los portales.
- Transferencia de ficheros.
- Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

UNIDAD FORMATIVA 3

Denominación: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial.

Código: UF0519.

Duración: 90 horas.

Contenidos

1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica

– Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.

▫ Elementos.

▫ Funciones.

▫ Características.

▫ Clasificación.

▫ Métodos de registro.

▫ Normativa básica para su elaboración.

– Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:

▫ El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.

▫ El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.

▫ La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.

▫ El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.

– Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:

▫ Órdenes de trabajo.

▫ La nómina: componentes y registro.

– Otros documentos administrativos y empresariales:

▫ Instancias.

▫ Certificados.

▫ Actas.

▫ Informes.

▫ Memorias.

– Operaciones informáticas de facturación y nóminas:

▫ Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).

▫ Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).

▫ Registro de la información relativa a las nóminas (personal).

▫ Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

2. Gestión básica de tesorería

– Operaciones básicas de cobro y pago:

- Tipos de operaciones.
- Funciones.
- Características.
- Formas de gestión.

– Los medios de cobro y pago:

- Concepto.
- Funciones.
- Formas de cobro y pago.

– Documentos de cobro y pago al contado:

- El dinero.
- El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.
- El recibo: concepto y contenido.
- Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
- Tarjetas de débito.

– Documentos de cobro y pago a crédito:

- El pagaré: concepto y requisitos.
- La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.
- Tarjetas de crédito.

– El libro auxiliar de Caja:

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Arqueo de Caja.
- Cuadre.

– El libro auxiliar de Bancos:

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Conciliación bancaria.

– Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.

– Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:

- Banca electrónica.
- Monedero electrónico.

- Pagos por Internet.
- Compras por Internet.

3. Gestión y control básico de existencias

– Material y equipos de oficina:

- Descripción.
- Tipos de materiales: fungible y no fungible.
- Equipos de oficina más comunes.

– El aprovisionamiento de existencias.

- La función de aprovisionamiento.
- El almacén.
- Tipos de existencias.

– Gestión básica de existencias.

- Las fichas de almacén.
 - Las entradas en almacén.
 - Las salidas en almacén.
 - Criterios de valoración de existencias.
 - Las órdenes de reposición.
 - La hoja de cálculo en la gestión de almacén.
- Control básico de las existencias.
- Ficha de control de existencias: concepto y modelo.
 - El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: Operaciones básicas de comunicación.

Código: MF0970_1.

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Comunicación en las relaciones profesionales.

Código: UF0520.

Duración: 50 horas.

Contenidos

1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

– La comunicación como proceso.

- Funciones.
- Elementos.

- Diferencia entre información y comunicación.
- Fases de la comunicación.
- Lenguajes utilizados para comunicaciones.
- Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
- Selección y organización del contenido de mensajes.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
- Barreras y dificultades.
- Soluciones.
- Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
- La comunicación y la empresa.
- Principios de la comunicación.
- Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
- Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
- Comunicaciones externas: entrada y salida.
- Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
- Comunicaciones urgentes.
- Los flujos de comunicación:
- Diagramas de flujo.
- Información gráfica.
- Pautas de comunicación e imagen corporativa.

2. Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
 - Asertivo
 - Agresivo.
 - No asertivo.
- El comportamiento verbal.
- El comportamiento no verbal.
- Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

- El conflicto en las relaciones de trabajo.
 - Características de los conflictos.
 - Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.

- Tratamiento de los conflictos.
- Identificación del conflicto.
- Causas y consecuencias de los conflictos.
- Conflictos relacionados con la tarea.
- Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
- Comportamientos y señales básicas.
- Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Comunicación oral y escrita en la empresa.

Código: UF0521.

Duración: 70 horas.

Contenidos

1. La comunicación oral

- El lenguaje oral.
- Concepto y características.
- Características de los mensajes orales.
- Elementos de la comunicación oral.
- Funciones de la comunicación oral.
- Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
- Planificación de la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
- La comunicación no verbal.
- Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
- Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
- Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
- La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
- Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
- Normas para conversar.
- Reglas para escuchar.
- Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
- Tratamiento de las objeciones.
- Las quejas y reclamaciones.

- La comunicación telefónica.
 - El teléfono en la actividad empresarial.
 - Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
 - Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
 - Pasos para contestar una llamada de teléfono.
 - Protocolos de tratamiento.
 - Barreras y dificultades en la transmisión de información.
 - Tipos de llamadas telefónicas.
 - Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
 - Búsqueda de información telefónica.
- Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

2. La comunicación escrita

- La escritura como medio de comunicación.
 - El mensaje escrito: concepto.
 - Características del mensaje escrito.
 - Tipos de comunicaciones escritas.
 - Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
 - Planificación de los textos.
 - La corrección sintáctica y gramatical.
 - Los signos de puntuación.
 - Las abreviaturas y siglas.
- Equipos y sistemas de comunicación escrita.
 - Los sistemas de comunicación: concepto.
 - El ordenador.
 - Otras herramientas de comunicación: fax.
- Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
 - Concepto.
 - Tipos de comunicaciones internas.
 - Los avisos: concepto y forma de elaboración.
 - Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
 - Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

- El correo electrónico:
 - Elementos que lo componen.

- Envío de correos.
- Recepción de correos.
- Archivo de correos.
- La agenda electrónica:
 - Contactos.
 - Tareas.
 - Notas.
 - Calendario.
- Procesador de texto:
 - Estructura de un procesador de texto.
 - Funciones de un procesador de texto.
 - Gestión de documentos.
 - Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
 - Aplicación de formato a documentos.
 - Edición de documentos.
 - Impresión de documentos.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: Reproducción y archivo.

Código: MF0971_1

Duración: 120 horas.

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático.

Código: UF0513.

Duración: 60 horas.

Contenidos

1. Sistemas operativos habituales.

- Sistema operativo.
- Entorno de trabajo. Interface.
 - Partes.
 - Desplazamiento.
 - Configuración.

– Carpetas, directorios, operaciones con ellos.

▫ Definición.

▫ Creación.

▫ Cambio de nombre.

▫ Apertura.

▫ Copiado.

▫ Cambio de ubicación.

▫ Eliminación.

– Ficheros, operaciones con ellos.

▫ Definición.

▫ Creación.

▫ Cambio de nombre.

▫ Apertura.

▫ Copiado.

▫ Cambio de ubicación.

▫ Guardado.

▫ Eliminación

– Aplicaciones y herramientas.

– Exploración/navegación.

– Configuración de elementos.

– Cuentas de usuario. Uso.

– Copia de seguridad. Soportes.

– Operaciones en un entorno de red.

▫ Acceso.

▫ Búsqueda de recursos de red.

▫ Operaciones con recursos de red.

2. Archivo y clasificación de documentación administrativa

– El archivo en la empresa.

▫ Descripción.

▫ Finalidad.

▫ Importancia del archivo para la empresa.

▫ Tipos de archivos.

▫ Equipos y materiales para el archivo.

▫ Funcionamiento de un archivo.

- Mantenimiento de un archivo.
- Proceso de archivo de un documento.
- Normas que regulan la conservación de documentos.
- Destrucción de los documentos.
- Confidencialidad y seguridad de la información.
- La organización del archivo.
- Centralizado.
- Descentralizado.
- Mixto.
- Activo.
- Semiactivo.
- Inactivo o pasivo.
- Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.
- Concepto de ordenación y clasificación.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Sistema mixto.
- Clasificación cronológica.
- Criterio geográfico.
- Clasificación por materias.

3. Base de datos.

- Entrada y salida de la aplicación.
- La ventana de la aplicación.
- Objetos básicos.
- Tablas.
- Consultas.
- Formularios.
- Informes o reports.
- Creación.
- Apertura.
- Guardado.
- Cierre.
- Copia de seguridad.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento.

4. Inserción de datos en tablas.

- Registros y campos.
- Introducción de datos.
- Movimientos por los campos y registros.
- Eliminación de registros.
- Modificación de registros.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Aplicación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Operaciones básicas con Tablas.
 - Cambio del nombre.
 - Eliminación.
 - Copiado.
 - Exportación e importación.

5. Consultas de selección.

- Creación.
- Guardado.
- Ejecución.
- Modificación de los criterios.
- Impresión de resultados.
- Eliminación.

6. Formularios e informes.

- Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
- Aplicación de filtros en formularios.
- Creación de informes con el asistente.
- Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
- Impresión de formularios e informes.

UNIDAD FORMATIVA 2

Denominación: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático.

Código: UF0514.

Duración: 60 horas.

Contenidos

1. Reproducción en equipos de reprografía

– Equipos de reprografía.

▫ Elementos.

▫ Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.

▫ Características.

▫ Funcionamiento.

▫ Instrucciones técnicas.

▫ Puesta en marcha.

▫ Mantenimiento y limpieza.

– Soportes en la reproducción:

▫ Papeles para reprografía.

▫ Cartulina para reprografía.

▫ Cartón.

▫ Plásticos.

▫ Digitales.

– Consumibles para los equipos de reprografía:

▫ Tóner.

▫ Tintas.

– La reproducción de los originales.

▫ Tipos de originales.

▫ Compatibilidad de los originales digitales.

– Producción en reprografía.

▫ Calidad en la reproducción.

▫ Parámetros modificables.

▫ Pruebas de reproducción.

▫ Ajustes durante la reproducción.

– Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.

- Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
- Riesgos específicos y factores implicados.
- Procedimientos de la gestión de residuos.

2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

– La encuadernación funcional:

- Características y aplicaciones.
- Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas.
- Ajuste de equipos.
- Mantenimiento.

– Materiales y útiles de encuadernación:

- Papeles de cubrir.
- Cartulinas.
- Plásticos: transparencias.
- Grapas y anillas.

– Operaciones de encuadernación:

- Igualado.
- Alzado.
- Perforado.
- Numerado.
- Engomado.
- Grapado.

– Máquinas de encuadernación:

- Corte (guillotina manual, cizalla).
- Plegado (plegadora de planos).
- Plastificado (plastificadora).

– Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:

- Riesgos.
- Sistemas de protección.
- Procedimientos de trabajo seguros.
- Eliminación y reciclaje de residuos.

– Control de calidad en la encuadernación funcional:

- Criterios de calidad del proceso.
- Pautas para la inspección del producto.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

Código: MP0112.

Duración: 40 horas.

Contenidos

1. Operaciones auxiliares de gestión de correspondencia y paquetería.

- Recepción y selección.
- Registro y clasificación: medios y criterios utilizados.
- Distribución: embalaje, empaquetado, procedimientos de envío y aplicación de tarifas.

2. Operaciones auxiliares de documentación económico-administrativa y comercial básica.

- Comprobación, clasificación y registro de pedidos, albaranes y facturas.
- Actualización de archivos de clientes y proveedores.
- Actualización de archivo de empleados y registro de nóminas.
- Comprobación de cálculos básicos de documentos de cobro y pago.
- Clasificación de documentos de tesorería.
- Actualización y registro de documentos de tesorería.
- Cuadre de operaciones de tesorería.
- Registro de entradas y salidas de existencias.
- Cálculo e inventario de existencias.

3. Operaciones básicas en la comunicación presencial, telefónica y telemática.

- Comportamiento y expresión corporal.
- Utilización del lenguaje en la comunicación.
- Manejo de los equipos telefónicos y telemáticos.
- Ejecución de conversaciones telefónicas y telemáticas.
- Utilización de tratamientos adecuados en la comunicación.
- Respeto a las opiniones de los interlocutores.

4. Operaciones auxiliares de archivo en soporte convencional o informático.

- Obtención y clasificación de documentación.
- Organización y archivo de la documentación.
- Conservación de la documentación.
- Selección, copia y movimiento de archivos.
- Búsqueda y eliminación de archivos.
- Aplicación de procedimientos de confidencialidad de la información.

5. Operaciones auxiliares de reproducción en soporte convencional o informático.

- Limpieza y puesta a punto de los equipos de reprografía.
- Aprovisionamiento de materiales.
- Medidas de seguridad en el funcionamiento de los equipos.
- Utilización de equipos de protección.
- Reproducción de copias físicas y digitales.
- Organización de la documentación a encuadernar.
- Preparación de los útiles de encuadernación adecuados.
- Encuadernación en sus diversas formas.
- Comprobación de la calidad del producto terminado.
- Eliminación de residuos en los envases de reciclado.

6. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.