

GUÍA DO ALUMNADO

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE

**ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS
ADMINISTRATIVOS E XERAIS**

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
1.1. Identificación e contextualización do certificado de profesionalidade	3
2. PERFIL DO ALUMNADO	4
4. OBXECTIVOS	5
4.1 Obxectivo xeral	5
4.2 Obxectivos específicos	5
5. CONTIDOS.....	6
6. PLAN DE TRABALLO	7
7. MATERIAL DIDÁCTICO.....	8
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DO ALUMNADO	8
9. ORIENTACIÓN PARA O ESTUDO.....	9
10. DEREITOS E DEBERES DO ALUMNADO	9
11. CERTIFICACIÓN	10

1. PRESENTACIÓN

Benvido/a á acción formativa **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais** que se impartirá en modalidade presencial ao longo dun total de 430 horas compostas por 390 horas divididas en tres módulos formativos e 40 horas de prácticas profesionais no laborais.

Este curso está orientado á consecución dun Certificado de Profesionalidade, que é un documento que permite acreditar a un traballador/a nunha cualificación profesional do Catálogo Nacional das Cualificacións Profesionais; por tanto, certifica as competencias profesionais que ten o individuo para o desenvolvemento dunha actividade laboral.

Este documento será emitido polo Servizo Público de Emprego Estatal (SEPE) ou polas Comunidades Autónomas e ten validez a nivel nacional.

O Subsistema de Formación Profesional para o Emprego ten a finalidade de favorecer a formación ao longo da vida dos traballadores desempregados e ocupados, mellorando a súa capacitación profesional e desenvolvemento persoal.

Posuír un Certificado de Profesionalidade supón o incremento do currículo profesional, debido a que é un documento de carácter oficial que se valora en calquera proceso de selección convocado polas Administracións Públicas e acredita profesionalmente ante as empresas privadas.

1.1. Identificación e contextualización do certificado de profesionalidade

Denominación: Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais

Código: ADGG0408

Duración módulos formativos: 390 horas

Duración módulo de prácticas: 40 horas

Duración total: 430 horas

Normativa de referencia: RD 645/2011, de 9 de maio

Familia profesional: Administración e xestión

Área profesional: Xestión da información e comunicación

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia: ADG305_1 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais (RD 107/2008 de 1 de febreiro).

Competencia xeral: Distribuír, reproducir e transmitir a información e documentación requiridas nas tarefas administrativas e de xestión, internas e externas, así coma realizar trámites elementais de verificación de datos e documentos a requereamento de técnicos de nivel superior con eficacia, dacuerdo con instrucións o procedementos establecidos.

Ocupacións e postos de traballo relacionados:

- Operadores/as de central telefónica.
- Teleoperadores/as.
- Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en xeral.
- Empleados/as de ventanilla de correos.
- Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.
- Ordenanzas.
- Taquilleiros/as.
- Auxiliar de servizos xerais.
- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de arquivo.
- Auxiliar de información.

2. PERFIL DO ALUMNADO

Segundo se recolle no RD 189/2013, de 15 de marzo, polo que se modifica el RD 34/2008 de 18 de xaneiro, polo que se regulan os certificados de profesionalidade e os reais decretos polos que se establecen certificados de profesionalidade dictados na súa aplicación, para acceder á formación deste Certificado de Profesionalidade de nivel 1, non se esixe ningún requisito académico e/ou profesional.

3. PROGRAMA FORMATIVO

A secuencia didáctica é a base da planificación do deseño da unidade de aprendizaxe, é dicir, a serie de accións con intención didáctica que se levan a cabo de forma organizada no proceso de impartición dun programa formativo, e que deben estar orientadas ao logro dunha realización profesional.

A programación da acción formativa vinculada ao Certificado de Profesionalidade de **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais** está baseada no estudo de tres módulos formativos específicos da área profesional de Xestión da información e comunicación.

Finalmente, para completar o proceso formativo, levarase a cabo o módulo de prácticas profesionais non laborais nun centro de traballo, que suporá formación específica que se desenvolve nun ámbito produtivo real, a empresa, donde os/as alumno/as poderán observar e desempeñar as actividades e función propias dos distintos postos de traballo do perfil profesional e coñecer a organización dos procesos produtivos ou de servizos e as relacións laborais.

A programación desta acción formativa realizarase atendendo ás duracións estipuladas para cada un dos módulos formativos e as unidades formativas correspondentes, segundo a secuencia que se indica a continuación:

MÓDULO FORMATIVO	UNIDADE FORMATIVA	Duración
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	30 horas
	UF0518 Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	30 horas
	UF0519 Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	90 horas
MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	UF0520 Comunicación nas relacións profesionais	50 horas
	UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa	70 horas
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	60 horas
	UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	60 horas

4. OBXECTIVOS

Os obxectivos, tanto xenerais como específicos, deste Certificado de Profesionalidade de **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais**, correspóndese coa competencia xeral e a totalidade das realizacións profesionais que se citan no Anexo I correspondente ao RD 645/2011, de 9 de maio.

4.1 Obxectivo xeral

O obxectivo xeral que se pretende alcanzar ao finalizar a totalidade dos módulos formativos que compoñen este Certificado de Profesionalidade corresponde coa Competencia Xeral indicada no Real Decreto de referencia. Este obxectivo é: *distribuir, reproducir e transmitir a información e documentación requeridas nas tarefas administrativas e de xestión, internas e externas, así coma realizar trámites elementais de verificación de datos e documentos a requerimento de técnicos de nivel superior con eficacia, dacuerdo con instrucións o procedementos establecidos.*

4.2 Obxectivos específicos

Cada Módulo Formativo está asociado a unha Unidade de Competencia, que é a unidade mínima de acreditación e por tanto é susceptible de recoñecemento. Á súa vez, as unidades de competencia subdivídense en realizacións profesionais, que describen os comportamentos esperados para podela considerar competente na unidade de competencia.

Tendo en conta o anterior, márcanse como obxectivos específicos do Certificado de Profesionalidade os que enumeramos e agrupamos a continuación por Módulo Formativo:

MF0969_1 TÉCNICAS ADMINSTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

UNIDADE DE COMPETENCIA: Realizar e integrar operación de apoio administrativo básico.

- Rexistrar periódicamente as actualizacións de información relativas á organización, os seus departamentos e áreas, e o persoal a elas asignado, segundo as instrucións recibidas, con obxecto de dispoñer da información necesaria para ofrecer un bo servizo.
- Realizar o apoio á xestión da correspondencia, interna e externa, convencional ou electrónica, e da paquetería, de forma rápida e eficiente, seguindo as instrucións recibidas a fin de distribuíla a quen corresponda.
- Cotexar e rexistrar documentos comerciais, administrativos, de tesourería, ou outros do ámbito da organización, seguindo as instrucións recibidas, a través das aplicacións informáticas específicas ou xenéricas, a fin de asegurar a fiabilidade da información.
- Realizar, baixo a supervisión dun superior, xestións básicas relacionadas co cobro, pago, ingreso ou reintegro, con institucións, clientes, provedores ou outros axentes, seguindo os procedementos e as instrucións recibidas, a fin de cumprir cos dereitos e obrigas fronte a terceiros relacionados coa tesourería.
- Organizar os recursos materiais habituais do servizo ou oficina, xestionando a súa distribución, garantindo a súa existencia constante e custodiándoos, segundo as instrucións recibidas.
- Integrar a propia actuación das actividades de apoio administrativo no grupo de traballo o departamento, dacuerdo con directrices recibidas e con orientación aos resultados, contribuíndo a crear un clima de traballo produtivo, para cumprir cos obxectivos establecidos.

MF0970_1 OPERACIÓNS BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDADE DE COMPETENCIA: Transmitir e recibir información operativa en xestións rutinarias con axentes externos da organización.

- Confeccionar notificacións, avisos, rótulos informativos ou outros documentos internos e rutinarios, derivados do proceso de comunicación, que non presenten dificultades, seguindo as instrucións recibidas e utilizando os medios convencionais ou informáticos, para a súa ubicación nos soportes informativos indicados.
- Manter comunicacións interpersonais efectivas co fin de ser eficaces nas actividades profesionais do seu ámbito de actuación.
- Transmitir e recibir presencialmente, información operativa e rutinaria de distintos interlocutores habituais da organización, con claridade e precisión, mostrando a imaxe corporativa da organización, a fin de levar a cabo xestións de comunicación básica.
- Recepcionar e emitir chamadas telefónicas e telemáticas de clientes ou usuarios, atendéndoo nas súas demandas de información operativa e rutinaria, aplicando os protocolos de actuación da organización e utilizando con precisión os equipos de telefonía dispoñibles.

MF0971_1 REPRODUCCIÓN E ARQUIVO

UNIDADE DE COMPETENCIA: Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivo en soporte convencional ou informático.

- Manter en condicións de funcionamento óptimas os equipos e recursos de reprodución e arquivo, detectando e subsanando as incidencias, ou xestionando a súa reparación, dacordo coas indicacións dos manuais e instrucións recibidas, a fin de favorecer o funcionamento normal da oficina.
- Arquivar e acceder á documentación, en soporte convencional ou dixital, introducindo os códigos precisos e respetando os procedementos da organización e as instrucións recibidas, de maneira que se permita unha procura rápida.
- Traspasar e expurgar os documentos arquivados convencional ou electrónicamente dacordo coas normas e prazos e as instrucións recibidas, para manter actualizado e operativo o sistema de arquivo.
- Actualizar e extraer distintos tipos de informacións, utilizando aplicacións informáticas de bases de datos ou outras, dacordo coas normas establecidas e ás instrucións recibidas, para mostrar e consultar a información almacenada, e facilitarlle a quen a solicite.
- Obter as copias necesarias dos documentos de traballo en soporte convencional ou informático, na cantidade e calidade requiridas polas características do propio documento, e dacuerdo ás instrucións recibidas, respetando as normas de protección medioambiental.
- Realizar labores básicas de encadernado funcional –grapado, encanutado, outros, asegurando a correcta disposición e ordeación do documento, utilizando os formatos máis adecuados e dacuerdo coas instrucións recibidas.
- Escanear ou reproducir en formato dixital os documentos oportunos, garantindo a máxima calidade dos mesmos dacuerdo cos manuais e instrucións recibidas, a fin de súa conservación e arquivo.

5. CONTIDOS

Os contidos teórico-prácticos que se impartirán para o Certificado de Profesionalidade de **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais** correspóndense

coa totalidade dos contidos mínimos que se establecen no Anexo I correspondente ao RD 645/2011, de 9 de maio.

O desenvolvemento modular deste Certificado de Profesionalidade indicase a continuación, expoñendo a estrutura e secuenciación do mesmo.

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	-A organización de entidades públicas e privadas -A organización dos recursos humanos
	UF0518 Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	- Tratamento da correspondencia e paquetería interna e externa
	UF0519 Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	- Xestión auxiliar de documentación administrativa básica - Xestión básica de tesourería - Xestión e control básico de existencias
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación nas relacións profesionais	- Procesos e técnicas de comunicación en situacións profesionais de recepción e transmisión de información - Pautas de comportamento asertivo en situación de traballo - Os conflitos con persoas internas ou externas da empresa
	UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa	- A comunicación oral - A comunicación escrita - Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	- Sistemas operativos habituais. - Arquivo e clasificación de documentación administrativa - Base de datos. - Inserción de datos en táboas. - Consultas de selección. - Formularios e informes.
	UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	- Reprodución en equipos de reprografía - Operacións de encadernación funcional de documentos.

6. PLAN DE TRABAJO

O plan de traballo entregarase aos/ás alumnos/as a modo de cronograma, ao inicio da acción formativa e como anexo a este documento. Nel indicárase:

- Data de inicio do curso
- Inicio de cada módulo formativo
- Finalización de cada módulo formativo

- Probas de avaliación
- Data final de curso
- Calquer outro hito destacable da acción formativa

7. MATERIAL DIDÁCTICO

Para realizar un óptimo seguimento dos contidos, entregarase ao/á alumno/a unha serie de manuais de apoio ou material impreso que contemplarán os contidos mínimos teóricos e prácticos que se indican no Anexo I correspondente ao RD 645/2011, de 9 de maio. Ademais, ao longo do curso entregarase ao alumno/a:

- Documentación impresa elaborada polo/pola docente
- Exercicios e casos prácticos en formato papel

Os manuais que previsiblemente se entregarán ao/á alumno/a estarán especificamente vinculados aos Módulos Formativos e/ou Unidades Formativas que se detallan a continuación:

Módulo formativo	Unidad formativa	Nombre manual
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial e de recursos humanos	Técnicas administrativas básicas de oficina
	UF0518 Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	
	UF0519 Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación nas relacións profesionais	Operacións básicas de comunicación
	UF0521 Comunicación oral e escrita na empresa	
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	Reproducción y arquivo
	UF0514 Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	

Para a realización desta acción formativa os/as alumnos/as poderán dispor de diversos recursos audiovisuais e multimedia na aula, que favorecerán a súa aprendizaxe.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN DO ALUMNADO

Ao largo da acción formativa, levarase a cabo un sistema de seguimento e avaliación por parte do docente que comprenderá os seguintes aspectos:

- Avaliación continua que estará formada polas actividades e supostos prácticos realizados na aula.
- Avaliación final a través da “proba de avaliación final” de cada módulo formativo tras a finalización do mesmo.

Os resultados de cada proba expresáranse nun rango de puntuacións de 0 a 10, sendo 5 a puntuación mínima para a superación de cada unha delas.

O peso da avaliación continua sobre o resultado final do módulo formativo é do 30%.

En cuanto a avaliación final, corresponde a puntuación obtida en la Prueba de avaliación final y el peso desta avaliación es del 70% en el resultado final del módulo formativo.

Para poder optar a proba da avaliación final, a asistencia debe ser al menos do 75% das horas totais.

No caso de non superar a proba final, realizarase unha segunda convocatoria.

9. ORIENTACIÓN PARA O ESTUDO

Neste tipo de accións formativas da modalidade presencial, será o docente que teña un peso mais significativo en dar as indicacións e as orientacións máis axeitadas para o estudo.

A presencialidade facilita que o docente realice un reforzo persoal instantáneo potenciando de unha maneira case individualiza o aprendizaxe dos alumnos marcando o ritmo necesario para cada un deles, si é necesario.

O/a alumno/a recibirá un cronograma que marque unha previsión da evolución que debería ir obtendo no seu proceso formativo atendendo aos coñecementos e as unidades que debe estudar, pero será principalmente o docente o que marque ou estructure, segundo o grupo, os coñecementos previos e os intereses dos alumnos/as, e adapte o que sexa conveniente na relación co material de aprendizaxe, as actividades propostas inicialmente e os métodos de estudo. Todo iso coa finalidade de permitir ao alumno/para aprender e desenvolverse de maneira

Isto implica un constante proceso de mellora continua.

10. DEREITOS E DEBERES DO ALUMNADO

A continuación detállanse os dereitos e os deberes dos/as alumnos/as durante a realización da acción formativa:

- Dereitos do alumno/a
 - Recibir unha formación gratuíta
 - Coñecer o cronograma do curso
 - Utilizar materiais ou equipos didácticos adecuados os obxectivos
 - Ser informado dos sistemas de avaliación, seguimento e resultados do aprendizaxe.
 - Recibir un certificado de asistencia e/ou un diploma, segundo proceda, de profesionalidade por os módulos que haxa superado.
 - Facilitar información aos desempregados que participen no plan de formación sobre as axudas e becas previstas.
 - Solicitar as becas e axudas adecuadas en caso de encontrarse en situación de desemprego.
 - Estar cuberto por unha póliza de seguro durante a realización da acción formativa e do módulo práctico que a acompaña seguindo os requisitos establecidos na convocatoria.
- Deberes do/a alumno/a
 - Os/as alumnos/as terán a obriga de facilitar no prazo estipulado a documentación que sexa solicitada por o centro:

- Fotocopia lexible do D.N.I, Pasaporte ou Carné de Conducir.
- Fotocopia de la Tarxeta da Seguridade Social/ Documento acreditativo do NUSS.
- Certificado de discapacidade do/a alumno/a (se procede).
- O certificado de recepción do material do/a la alumno/a (se procede). Solicitud de participación do/a la traballador/a
- Documento(s) que acredite(n) a situación laboral do/a la alumno/a ao inicio do curso.
- Tarxeta de demanda de emprego actualizada (para os/as participantes en situación de desemprego).
- Los/las alumnos/as terán a obriga de realizar a acción formativa impartida polo centro:
 - Asistir á formación.
 - Realizar as Probas de control periódicas a/ou sistemas de avaliación.
 - Realizar o Cuestionario de Avaliación da Calidade.

11. CERTIFICACIÓN

Tras a finalización dos módulos formativos e o módulo de prácticas profesionais non laborais, terá dereito ao Certificado de Profesionalidade, sempre e cando a avaliación sexa positiva e se haxa alcanzado a consecución das unidades de competencia e a competencia xeral da acción. Ademais, terase en conta a asistencia do 75% das horas lectivas de cada un dos módulos.

Para a obtención do Certificado de Profesionalidade debes ter superado con avaliación positiva todos e cada un dos módulos que o compoñen.

Tal e como se indicaba na presentación desta guía didáctica, o Certificado de Profesionalidade emitirase polo Servicio de Empleo Estatal (SEPE) e pola Administración Laboral das Comunidades Autónomas.