

# 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 TRABALO .....	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 y 40 horas de prácticas profesionais no laborales.

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:** Distribuir, 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 requerimento 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
<b>MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	<b>UF0517</b> Organización empresarial e de recursos humanos	30 horas
	<b>UF0518</b> Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	30 horas
	<b>UF0519</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	90 horas
<b>MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación</b>	<b>UF0520</b> Comunicación nas relacións profesionais	50 horas
	<b>UF0521</b> Comunicación oral e escrita na empresa	70 horas
<b>MF0971_1 Reproducción y archivo</b>	<b>UF0513</b> Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	60 horas
	<b>UF0514</b> 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 OPERACIÓN 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 básicos 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)
<b>MF0969_1</b> <b>Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	<b>UF0517</b> Organización empresarial e de recursos humanos	-A organización de entidades públicas e privadas -A organización dos recursos humanos
	<b>UF0518</b> Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	- Tratamento da correspondencia e paquetería interna e externa
	<b>UF0519</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	- Xestión auxiliar de documentación administrativa básica - Xestión básica de tesourería - Xestión e control básico de existencias
<b>MF0970_1</b> <b>Operaciones básicas de comunicación</b>	<b>UF0520</b> 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
	<b>UF0521</b> Comunicación oral e escrita na empresa	- A comunicación oral - A comunicación escrita - Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial
<b>MF0971_1</b> <b>Reproducción y archivo</b>	<b>UF0513</b> 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.
	<b>UF0514</b> 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
<b>MF0969_1</b> <b>Técnicas administrativas básicas de oficina</b>	<b>UF0517</b> Organización empresarial e de recursos humanos	Técnicas administrativas básicas de oficina
	<b>UF0518</b> Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	
	<b>UF0519</b> Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	
<b>MF0970_1</b> <b>Operaciones básicas de comunicación</b>	<b>UF0520</b> Comunicación nas relacións profesionais	Operacións básicas de comunicación
	<b>UF0521</b> Comunicación oral e escrita na empresa	
<b>MF0971_1</b> <b>Reproducción y archivo</b>	<b>UF0513</b> Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	Reproducción y arquivo
	<b>UF0514</b> 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.