

GUÍA DEL ALUMNADO

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**ADGG0408 OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS Y GENERALES**

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad.....	3
2. PERFIL DEL ALUMNADO	4
3. PROGRAMA FORMATIVO	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 Objetivo general	5
4.2 Objetivos específicos	5
5. CONTENIDOS.....	6
6. PLAN DE TRABAJO	7
7. MATERIAL DIDÁCTICO.....	7
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO	8
9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO	8
10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO.....	8
11. CERTIFICACIÓN	9

1. PRESENTACIÓN

Bienvenido/a a la acción formativa **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales** que se impartirá en modalidad presencial a lo largo de un total de 430 horas compuestas por 390 horas divididas en tres módulos formativos y 40 horas de prácticas profesionales no laborales.

Este curso está orientado a la consecución de un Certificado de Profesionalidad, que es un documento que permite acreditar a un trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento será emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los/las trabajadores/as desempleados/as y ocupados/as, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad

Denominación: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales

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 mayo

Familia profesional: Administración y gestión

Área profesional: Gestión de la información y comunicación

Nivel de cualificación profesional: 1

Cualificación profesional de referencia: ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (RD 107/2008 de 1 de febrero).

Competencia general: Distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

- Operadores/as de central telefónica.
- Teleoperadores/as.
- Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.
- Empleados/as de ventanilla de correos.
- Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.
- Ordenanzas.
- Taquilleros/as.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de archivo.

- Auxiliar de información.

2. PERFIL DEL ALUMNADO

Según se recoge en el RD 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el RD 34/2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación, para acceder a la formación de este Certificado de Profesionalidad de nivel 1, no se exige ningún requisito académico y/o profesional.

3. PROGRAMA FORMATIVO

La secuencia didáctica es la base de la planificación del diseño de la unidad de aprendizaje, es decir, la serie de acciones con intención didáctica que se llevan a cabo de forma organizada en el proceso de impartición de un programa formativo, y que deben estar orientadas al logro de una realización profesional.

La programación de la acción formativa vinculada al Certificado de Profesionalidad de **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales** está basada en el estudio de tres módulos formativos específicos del área profesional de Gestión de la información y comunicación.

Finalmente, para completar el proceso formativo, se llevará a cabo el módulo de prácticas profesionales no laborales en un centro de trabajo, que supondrá formación específica que se desarrolla en un ámbito productivo real, la empresa, donde los/las alumno/as podrán observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

La programación de esta acción formativa se realizará atendiendo a las duraciones estipuladas para cada uno de los módulos formativos y las unidades formativas correspondientes, según la secuencia que se indica a continuación:

MÓDULO FORMATIVO	UNIDAD FORMATIVA	Duración
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	30 horas
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	30 horas
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	90 horas
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales	50 horas
	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa	70 horas
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	60 horas
	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte	60 horas

	convencional o informático	
--	----------------------------	--

4. OBJETIVOS

Los objetivos, tanto generales como específicos, de este Certificado de Profesionalidad de **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales**, se corresponden con la competencia general y la totalidad de las realizaciones profesionales que se citan en el Anexo I correspondiente al RD 645/2011, de 9 de mayo.

4.1 Objetivo general

El objetivo general que se pretende alcanzar al finalizar la totalidad de los módulos formativos que componen este Certificado de Profesionalidad corresponde con la Competencia General indicada en el Real Decreto de referencia. Este objetivo es: *“distribuir, reproducir y transmitir la información y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, así como realizar trámites elementales de verificación de datos y documentos a requerimiento de técnicos de nivel superior con eficacia, de acuerdo con instrucciones o procedimientos establecidos”*.

4.2 Objetivos específicos

Cada Módulo Formativo está asociado a una Unidad de Competencia, que es la unidad mínima de acreditación y por tanto es susceptible de reconocimiento. A su vez, las unidades de competencia se subdividen en realizaciones profesionales, que describen los comportamientos esperados para poderla considerar competente en la unidad de competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se marcan como objetivos específicos del Certificado de Profesionalidad los que enumeramos y agrupamos a continuación por Módulo Formativo:

MF0969_1 TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

UNIDAD DE COMPETENCIA: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

- Registrar periódicamente las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellas asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información necesaria para ofrecer un buen servicio.
- Realizar el apoyo a la gestión de la correspondencia, interna y externa, convencional o electrónica, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, y siguiendo las instrucciones recibidas a fin de distribuirla a quien corresponda.
- Cotejar y registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, siguiendo las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.
- Realizar, bajo la supervisión de un superior, gestiones básicas relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con instituciones, clientes, proveedores u otros agentes, siguiendo los procedimientos y las instrucciones recibidas, a fin de cumplir con los derechos y obligaciones frente a terceros relacionados con la tesorería.
- Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.
- Integrar la propia actuación de las actividades de apoyo administrativo en el grupo de trabajo o departamento, de acuerdo con directrices recibidas y con orientación a los resultados, contribuyendo a crear un clima de trabajo productivo, para cumplir con los objetivos establecidos.

MF0970_1 OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DE COMPETENCIA: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

- Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.
- Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.
- Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.
- Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

MF0971_1 REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO

UNIDAD DE COMPETENCIA: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

- Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias, o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.
- Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.
- Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.
- Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y a las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.
- Realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

5. CONTENIDOS

Los contenidos teórico-prácticos que se impartirán para el Certificado de Profesionalidad **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales** se corresponden con la totalidad de los contenidos mínimos que se establecen en el Anexo I correspondiente al RD 645/2011, de 9 de mayo.

El desarrollo modular de este Certificado de Profesionalidad se indica a continuación, exponiendo la estructura y secuenciación del mismo.

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
------------------	------------------	---

MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	-La organización de entidades públicas y privadas -La organización de los recursos humanos
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	- Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	- Gestión auxiliar de documentación administrativa básica - Gestión básica de tesorería - Gestión y control básico de existencias
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales	-Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información - Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo - Los conflictos con personas internas o externas de la empresa
	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa	-La comunicación oral -La comunicación escrita -Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	- Sistemas operativos habituales. - Archivo y clasificación de documentación administrativa - Base de datos. - Inserción de datos en tablas. - Consultas de selección. - Formularios e informes.
	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático	- Reproducción en equipos de reprografía - Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

6. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo se entregará a los/las alumnos/as a modo de cronograma, al inicio de la acción formativa y como anexo a este documento. En él se indicará:

- Fecha de inicio del curso
- Inicio de cada módulo formativo
- Finalización de cada módulo formativo
- Pruebas de evaluación
- Fecha final de curso
- Cualquier otro hito destacable de la acción formativa

7. MATERIAL DIDÁCTICO

Para realizar un óptimo seguimiento de los contenidos, se entregará al alumno/a una serie de manuales de apoyo o material impreso que contemplarán los contenidos mínimos teóricos y prácticos que se indican en el Anexo I correspondiente al RD 645/2011, de 9 de mayo. Además, a lo largo del curso se entregará al alumno/a:

- Documentación impresa elaborada por el/la docente
- Ejercicios y casos prácticos en formato papel

Para la realización de esta acción formativa los/las alumnos/as podrán disponer diversos recursos audiovisuales y multimedia en el aula, que favorecerán su aprendizaje.

8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

A lo largo de la acción formativa, se llevará a cabo un sistema de seguimiento y evaluación por parte del/de la docente que comprenderá los siguientes aspectos:

- Evaluación continua que estará formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.
- Evaluación final a través de la “prueba de evaluación final” de cada módulo formativo tras la finalización del mismo.

Los resultados de cada prueba se expresarán en un rango de puntuaciones de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para la superación de cada una de ellas.

El peso de la evaluación continua sobre el resultado final del módulo formativo es del 30%.

En cuanto a la evaluación final, corresponde a la puntuación obtenida en la Prueba de evaluación final y el peso de esta evaluación es del 70% en el resultado final del módulo formativo.

Para poder optar a la prueba de evaluación final, la asistencia debe ser al menos del 75% de las horas totales.

En caso de no superar la prueba final, se realizará una segunda convocatoria.

9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO

En este tipo de acciones formativas de modalidad presencial, será el/la docente quien tenga un peso más significativo en dar las indicaciones y las orientaciones más adecuadas para el estudio.

La presencialidad facilita que el/la docente realice un refuerzo personal instantáneo potenciando de una manera casi individualiza el aprendizaje de los/las alumnos/as marcando el ritmo necesario para cada uno de ellos/as, si es necesario.

El/la alumno/a recibirá un cronograma que marque una previsión de la evolución que debería ir obteniendo en su proceso formativo atendiendo a los conocimientos y a las unidades que debe estudiar, pero será principalmente el/la docente el que marque o estructure, según el grupo, los conocimientos previos y los intereses de los alumnos/as, y adapte lo que sea conveniente en relación con el material de aprendizaje, las actividades propuestas inicialmente y los métodos de estudio. Todo ello con la finalidad de permitir al/a la alumno/a aprender y desarrollarse de manera satisfactoria y alcanzar los objetivos propuestos.

Esto implica un constante proceso de mejora continua.

10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO

A continuación, se detallan los derechos y los deberes de los/las alumnos/as durante la realización de la acción formativa:

- Derechos del/de la alumno/a

- Recibir una formación gratuita
- Conocer el cronograma del curso
- Utilizar materiales o equipos didácticos adecuados a los objetivos
- Ser informado de los sistemas de evaluación, seguimiento y resultados del aprendizaje.
- Recibir un certificado de asistencia y/o un diploma, según proceda, por los módulos que haya superado.
- Ser informado, en caso de encontrarse en situación de desempleo, acerca de la posibilidad de solicitar becas y ayudas previstas, si procede.
- Solicitar las becas y ayudas adecuadas en caso de encontrarse en situación de desempleo, si procede.
- Estar cubierto por una póliza de seguro durante la realización de la acción formativa y del modulo practico que la acompaña siguiendo los requisitos establecidos en la convocatoria.
- Deberes del/de la alumno/a
 - Los/las alumnos/as tendrán la obligación de facilitar en el plazo estipulado la documentación que le sea solicitada por el centro:
 - Fotocopia legible del D.N.I, Pasaporte o Carné de Conducir.
 - Fotocopia de la Tarjeta de la Seguridad Social/ Documento acreditativo del NUSS.
 - Certificado de discapacidad del/de la alumno/a (si procede).
 - El certificado de recepción del material del/de la alumno/a (si procede). Solicitud de participación de/de la trabajador/a
 - Documento(s) que acredite(n) la situación laboral del/de la alumno/a al inicio de curso.
 - Tarjeta de demanda de empleo actualizada (para los/las participantes en situación de desempleo).
 - Los/las alumnos/as tendrán la obligación de realizar la acción formativa impartida por el centro:
 - Asistir a la formación.
 - Realizar las Pruebas de control periódicas y/o sistemas de evaluación.
 - Realizar el Cuestionario de Evaluación de Calidad.

11. CERTIFICACIÓN

Tras la finalización de los módulos formativos y el módulo de prácticas profesionales no laborales, tendrás derecho al Certificado de Profesionalidad, siempre y cuando la evaluación sea positiva y se haya alcanzado la consecución de las unidades de competencia y la competencia general de la acción. Además, se tendrá en cuenta la asistencia al 75% de las horas lectivas de cada uno de los módulos.



Para la obtención del Certificado de Profesionalidad debes haber superado con evaluación positiva todos y cada uno de los módulos que lo componen.

Tal y como se indicaba en la presentación de esta guía didáctica, el Certificado de Profesionalidad es emitido por el Servicio de Empleo Estatal (SEPE) y por la Administración Laboral de las Comunidades Autónomas.