

GUÍA DE TITORIZACIÓN NA EMPRESA

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE

ADGG0408 OPERACIÓNS AUXILIARES DE SERVIZOS
ADMINISTRATIVOS E XERAIS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DO CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS	5
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	7
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN E SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONAIS NON LABORAIS	7

1. INTRODUCCIÓN

Os alumnos e alumnas que inician as prácticas, acaban de finalizar os módulos formativos dun certificado de profesionalidade.

Un certificado de profesionalidade é un documento que permite acreditar a un/a traballador/a en unha 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 é 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 curriculum 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.

Esta formación está regulada polo RD 34/2008, do 18 de xaneiro, modificado polo RD 189/2013 do 15 de marzo, e nesta normativa establécese que todos os certificados incluírán un módulo de prácticas non laborais que levarán a cabo nos centros de traballo.

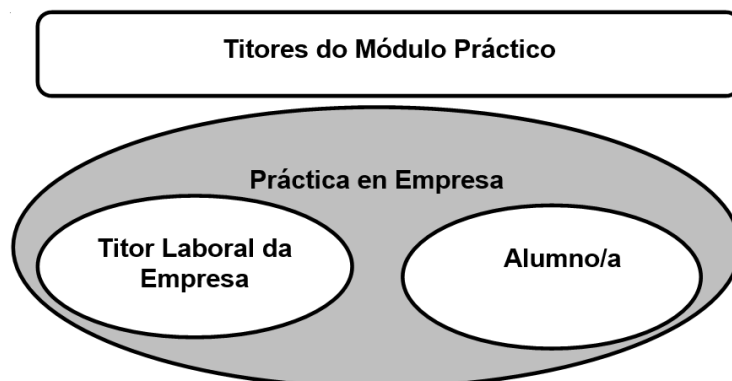
Este módulo, por tanto, é un bloque de formación que se desenvolve nun ámbito profesional relacionado coa área na que se enmarca o certificado de profesionalidade.

O que se pretende con este módulo de prácticas é que os estudantes:

- Coñezan a realidade da contorna produtiva relacionada coa área do certificado.
- Aumenten as súas posibilidades de inserción laboral.
- Aplique as competencias profesionais adquiridas a través dos módulos formativos cursados.
- Completen as capacidades, actitudes e habilidades que non se inclúen na parte máis teórica da formación.

Para o correcto desenvolvemento das prácticas profesionais non laborais, contarase con dous titores/ as:

- Titor/a de empresa, que pertencerá á empresa ou entidade onde o/o alumno/para desenvolva as prácticas. Encargarase da supervisión e avaliación dos/as alumnos/ as.
- Titores/ as do Módulo Práctico, que pertencerán á entidade impartidora da acción formativa e serán os encargados do seguimento do desenvolvemento da práctica profesional non laboral.



2. DATOS DO CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE

Os alumnos e alumnas están a realizar o certificado **ADGG0408 Operacións auxiliares de servizos administrativos e xerais** cunha duración total de 430 horas compostas por 390 horas de formación e 40 horas de prácticas profesionais non laborais.

Ao longo desas horas de formación, xa superadas, os estudantes traballaron os contidos estipulados no Real Decreto 645/2011, do 9 de maio, que se resumen na seguinte táboa:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades didácticas	Duración
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517: Organización empresarial e de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - A organización de entidades públicas e privadas - A organización dos recursos humanos 	30 Horas
	UF0518: Xestión auxiliar da correspondencia e paquetería na empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamento da correspondencia e paquetería interna e externa 	30 Horas
	UF0519: Xestión auxiliar de documentación económico-administrativa e comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Xestión auxiliar de documentación administrativa básica - Xestión básica de tesourería - Xestión e control básico de existencias 	90 Horas
MF0970_1 Operacións básicas de comunicación	UF0520: Comunicación nas relacións profesionais	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos e técnicas de comunicación en situacións profesionais de recepción e transmisión de información - Pautas de comportamento asertivo en situacións de traballo - Os conflitos con persoas internas ou externas da empresa 	50 Horas
	UF0521: Comunicación oral e escrita na empresa	<ul style="list-style-type: none"> - A comunicación oral - A comunicación escrita - Aplicacións e medios informáticos que interveñen na xestión da comunicación empresarial 	70 Horas
MF0971_1 Reproducción e arquivo	UF0513: Xestión auxiliar de arquivo en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas operativos habituais. - Arquivo e clasificación de documentación administrativa - Base de datos. - Inserción de datos en táboas. - Consultas de selección. - Formularios e informes. 	60 Horas
	UF0514: Xestión auxiliar de reprodución en soporte convencional ou informático	<ul style="list-style-type: none"> - Reprodución en equipos de reprografía - Operacións de encadernación funcional de documentos. 	60 Horas

Mediante esta formación adquieren as seguintes competencias:

- Realizar e integrar operacións de apoio administrativo básico
- Transmitir e recibir información operativa en xestións rutinarias con axentes externos da organización.
- Realizar operacións auxiliares de reprodución e arquivo en soporte convencional ou informático.

Nestes momentos os/as alumnos/as inician o módulo de prácticas profesionais non laborais onde poderán observar e desempeñar actividades e funcións propias dos distintos postos de traballo do perfil profesional e coñecer a organización dos procesos produtivos ou de servizos e as relacións laborais.

3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

O obxectivo é que os alumnos e alumnas logren a competencia xeral de “Distribuír, reproducir e transmitir a información e documentación requirida nas tarefas administrativas e de xestión, internas e externas, así como realizar trámites elementais de verificación de datos e documentos a requirimento de técnicos de nivel superior con eficacia, da cordo con instrucións ou procedementos establecidos.” Ademais da formación detallada no anterior apartado, deben superar o módulo de prácticas.

Tendo en conta os coñecementos, competencias e actitudes adquiridas ó longo da acción formativa, os alumnos e alumnas están capacitados para as seguintes funcións:

Función	Descrición
Operacións auxiliares de xestión de correspondencia e paquetería	<ul style="list-style-type: none"> – Recepción e selección. – Rexistro e clasificación: medios e criterios utilizados. – Distribución: embalaxe, empaquetado, procedementos de envío e aplicación de tarifas.
Operacións auxiliares de documentación económico-administrativa e comercial básica	<ul style="list-style-type: none"> – Comprobación, clasificación e rexistro de pedidos, albaráns e facturas. – Actualización de arquivos de clientes e provedores. – Actualización de arquivo de empregados e rexistro de nóminas. – Comprobación de cálculos básicos de documentos de cobro e pago. – Clasificación de documentos de tesoureira. – Actualización e rexistro de documentos de tesoureira. – Cuadre de operacións de tesoureira. – Rexistro de entradas e saídas de existencias. – Cálculo e inventario de existencias.
Operacións básicas na comunicación presencial, telefónica e telemática	<ul style="list-style-type: none"> – Comportamento e expresión corporal. – Utilización da linguaxe na comunicación. – Manexo dos equipos telefónicos e telemáticos. – Execución de conversacións telefónicas e telemáticas. – Utilización de tratamentos adecuados na comunicación. – Respecto ás opinións dos interlocutores.

<p>Operacións auxiliares de arquivo en soporte convencional ou informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención e clasificación de documentación. - Organización e arquivo da documentación. - Conservación da documentación. - Selección, copia e movemento de arquivos. - Busca e eliminación de arquivos. - Aplicación de procedementos de confidencialidade da información.
<p>Operacións auxiliares de reprodución en soporte convencional o informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Limpeza e posta a punto dos equipos de reprografía. - Aproveccionamento de materiais. - Medidas de seguridade no funcionamento dos equipos. - Utilización de equipos de protección. - Reprodución de copias físicas e dixitais. - Organización da documentación a encadernar. - Preparación dos útiles de encadernación adecuados. - Encadernación nas súas diversas formas. - Comprobación da calidade do produto terminado. - Eliminación de residuos nos envases de reciclado.
<p>Integración e comunicación no centro de traballo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamento responsable no centro de traballo. - Respecto os procedementos e normas do centro de traballo. - Interpretación e execución con dilixencia as instrucións recibidas. - Recoñecemento do proceso produtivo da organización. - Utilización dos canles de comunicación establecidos no centro de traballo. - Adecuación o ritmo de traballo da empresa. - Seguimento das normativas de prevención de riscos, saúde laboral e protección do medio ambiente.

O traballo para desenvolver na práctica non laboral é definido polo Real Decreto 645/2011, do 9 de maio. A asignación das tarefas farase en función deste Real decreto e terá en conta a formación, coñecementos e capacidades dos alumnos e alumnas coa finalidade de mellorar a súa capacitación profesional e desenvolvemento persoal.

O/a titor/a de empresa debe identificar as tarefas realizadas polos alumnos e alumnas e procederá a realizar unha avaliación sobre as mesmas. Estas tarefas deben estar orientadas á consecución das seguintes capacidades:

- Realizar operacións básicas de recepción, clasificación e distribución de paquetería e de correo convencional e telemático.
- Realizar operacións de rexistro e clasificación de documentación administrativa básica, control de existencias de material e equipos de oficina e cálculo básico en operacións de tesourería.
- Realizar operacións básicas de comunicación telefónica, telemática e presencial para proporcionar información operativa, aplicando os protocolos e pautas de imaxe corporativa tipo na actuación empresarial.
- Realizar operacións de arquivo e clasificación básicas e habituais na codificación e organización de documentación administrativa tipo, utilizando arquivos físicos ou informáticos.

- Realizar e comprobar o funcionamento básico dos equipos de reprodución, informáticos e de encadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encadernadoras ou outros–, identificando as incidencias elementais, de acordo cos manuais de uso e sistemas de axuda.
- Participar nos procesos de traballo da empresa, seguindo as normas e instrucións establecidas no centro de traballo.

4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

O/a titor/a da empresa recibirá unha carpeta coa seguinte documentación:

- **Documentación para o/a titor/a de empresa**
 - Guía de titorización na empresa. É de carácter informativo.
 - Programa Formativo do módulo de formación práctica. Documento que describe as actividades a realizar e criterios para a súa avaliación. Neste documento o/a titor/a de empresa rexistrará a data de realización das actividades, así coma o equipamento utilizado. Este documento **devolverase firmado polo titor/a de empresa e titor/a do módulo práctico.**
 - Control de asistencia. A asistencia debe ser rexistrada neste documento polo titor/a de empresa e, a súa vez, o/a alumno/a o firmará diariamente. **Devolverase firmado polo titor/a de empresa e alumnos/as o finalizar a práctica.**
 - Informe de avaliación da práctica por parte do/da titor/a de empresa. É un documento onde se rexistra a valoración do/a alumno/a das actividades levadas a cabo e **se devolverá coa carpeta o finalizar o módulo de prácticas.**
 - Certificación do módulo de formación práctica: certificado de realización das prácticas que **deberá firmar o/a titor/a da empresa e responsable** da empresa. Devolverse debidamente firmado á entidade impartidora.
 - Informe de visita. A cumprimentar polo titor/a do módulo práctico na visita física de seguimento.
- **Documentación para entregar o alumno/a**
 - Guía do alumnado. Recóllese a información relativa o módulo de prácticas de interese para o/a alumno/a.
 - Horario da práctica no laboral. É de carácter informativo.

5. PROCEDIMENTO DE COORDINACIÓN E SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONAIS NON LABORAIS

Ao comezo do módulo de prácticas profesionais non laborais o/a titor/a de empresa recibirá a documentación descrita no apartado anterior. Calquera dúbida sobre estes documentos será resolta polo/a titor/a de a entidade impartidora.

Durante o desenvolvemento das prácticas, o/a titor/a de empresa guiará ao alumno/a en o logro das capacidades tendo en conta as necesidades específicas do mesmo/a.

Así mesmo deberá:

- Recibir as incidencias trasladadas polo/a alumno/a durante todo o período de realización das prácticas profesionais non laborais ou módulo práctico.
- Informar sobre o desenvolvemento das prácticas aos/as titores/ as do módulo de práctico. Para iso estes realizarán 2 chamadas ao/á titor/a de empresa: ao comezo das prácticas e ao final do módulo. Na última chamada concretarase a visita física de peche do módulo práctico na que se revisará a documentación cumprimentada incluída a valoración do alumno.

- Cumprimentar e asinar o **control de asistencia** tendo en conta as seguintes instrucións:
 - Este documento estará desde o primeiro ata o último día na empresa a disposición do/da titor/a de o módulo práctico (persoa do seguimento da práctica desde a entidade impartidora) e do persoal do SEPE encargado de supervisar a execución da acción formativa.
 - Os/as alumnos/as deben firmar diariamente a súa asistencia en cada sesión.
 - **Semanalmente** escaneará e enviará por e-mail o documento de control de asistencia o titor do módulo práctico. Tamén é válida unha fotografía, sempre e cando, esta teña a calidade suficiente para identificar os datos.
 - **Na data fin da práctica**, enviará o parte de asistencia firmado e escaneado completo o/a titor/a do módulo práctico.
 - Os/as alumnos/as deben asistir o 100% da duración do módulo práctico permitindo un 25% de faltas debidamente xustificadas.
- Cumprimentar o **informe de avaliación** tendo en conta as seguintes instrucións:
 - O/a titor/a de empresa puntuará o traballo realizado nunha escala do 1 o 10 sendo 1 o valor máis baixo para aqueles/as alumnos que no realizan a tarefa e non amosan a capacidade asociada e 10 o valor máis alto, para aqueles/as alumnos/as que realizan a tarefa de maneira impecable e eficiente e amosan a capacidade asociada de forma sobresañante.
 - A avaliación será trasladada o/a alumno/a á finalización das prácticas.
- Asegurarse de que a **Certificación do módulo de formación práctica** de cada alumno/a este **debidamente firmado polo titor/a da empresa e o seu responsable**.

A documentación cumprimentada e a devolver, será entregada o/a titor/a do módulo práctico na visita que realice o final da práctica.