

GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

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



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS.....	5
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	7
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES	8

1. INTRODUCCIÓN

Los alumnos y alumnas que inician las prácticas, acaban de finalizar los módulos formativos de un certificado de profesionalidad.

Un certificado de profesionalidad es un documento que permite acreditar a un/a 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 es 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 trabajadores desempleados y ocupados, 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.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo, y en esta normativa se establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas no laborales que se llevarán a cabo en los centros de trabajo.

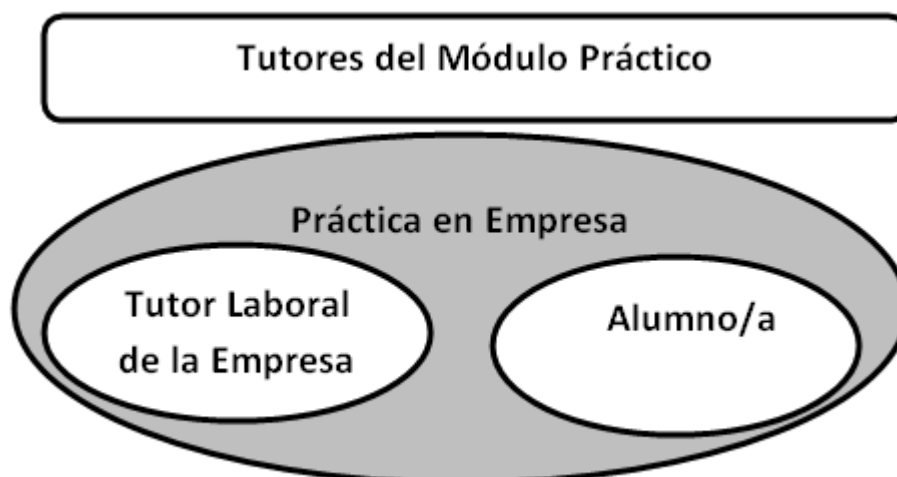
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

Lo que se pretende con este módulo de prácticas es que los estudiantes:

- Conozcan la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Aumenten sus posibilidades de inserción laboral.
- Aplique las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completen las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales, se contará con dos tutores/as:

- Tutor/a de empresa, que pertenecerá a la empresa o entidad donde el/la alumno/a desarrolle las prácticas. Se encargará de la supervisión y evaluación de los/las alumnos/as.
- Tutores/as del Módulo Práctico, que pertenecerán a la entidad impartidora de la acción formativa y serán los encargados del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral.



2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Los alumnos y alumnas están realizando el certificado **ADGG0408 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales** con una duración total de 430 horas compuestas por 390 horas de formación y 40 horas de prácticas profesionales no laborales.

A lo largo de esas horas de formación, ya superadas, los estudiantes han trabajado los contenidos estipulados en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades de didácticas	Duración
MF0969_1 Técnicas administrativas básicas de oficina	UF0517 Organización empresarial y de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> – La organización de entidades públicas y privadas – La organización de los recursos humanos 	30 Horas
	UF0518 Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> – Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa 	30 Horas
	UF0519 Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial	<ul style="list-style-type: none"> – Gestión auxiliar de documentación administrativa básica – Gestión básica de tesorería – Gestión y control básico de existencias 	90 Horas
MF0970_1 Operaciones básicas de comunicación	UF0520 Comunicación en las relaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	50 Horas

	UF0521 Comunicación oral y escrita en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> – La comunicación oral – La comunicación escrita – Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial 	70 Horas
MF0971_1 Reproducción y archivo	UF0513 Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> – Sistemas operativos habituales. – Archivo y clasificación de documentación administrativa – Base de datos. – Inserción de datos en tablas. – Consultas de selección. – Formularios e informes. 	60 Horas
	UF0514 Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático	<ul style="list-style-type: none"> – Reproducción en equipos de reprografía – Operaciones de encuadernación funcional de documentos. 	60 Horas

Mediante esta formación han adquirido las siguientes competencias:

- Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico
- Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.
- Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

En estos momentos los/las alumnos/as inician el módulo de prácticas profesionales no laborales donde podrán observar y desempeñar 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.

3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El objetivo es que los alumnos y alumnas logren la competencia general de “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.” Para ello, además de la formación detallada en el anterior apartado, deben superar el módulo de prácticas.

Teniendo en cuenta los conocimientos, competencias y actitudes adquiridas a lo largo de la acción formativa, los alumnos y alumnas están capacitados para las siguientes funciones:

Función	Descripción
Operaciones auxiliares de gestión de correspondencia y paquetería	<ul style="list-style-type: none"> – Recepción y selección. – Registro y clasificación: medios y criterios utilizados. – Distribución: embalaje, empaquetado, procedimientos de envío y aplicación de tarifas.
Operaciones auxiliares de documentación económico-administrativa y comercial básica	<ul style="list-style-type: none"> – Comprobación, clasificación y registro de pedidos, albaranes y facturas. – Actualización de archivos de clientes y proveedores.

	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Operaciones básicas en la comunicación presencial, telefónica y telemática</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Operaciones auxiliares de archivo en soporte convencional o informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Operaciones auxiliares de reproducción en soporte convencional o informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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.
<p>Integración y comunicación en el centro de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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.

	<ul style="list-style-type: none">– Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.– Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.
--	--

El trabajo a desarrollar en la práctica no laboral es definido por el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y tendrá en cuenta la formación, conocimientos y capacidades de los alumnos y alumnas con la finalidad de mejorar su capacitación profesional y desarrollo personal.

El/la tutor/a de empresa debe identificar las tareas realizadas por los alumnos y alumnas y procederá a realizar una evaluación sobre las mismas. Estas tareas deben estar orientadas a la consecución de las siguientes capacidades:

- Realizar operaciones básicas de recepción, clasificación y distribución de paquetería y de correo convencional y telemático.
- Realizar operaciones de registro y clasificación de documentación administrativa básica, control de existencias de material y equipos de oficina y cálculo básico en operaciones de tesorería.
- Realizar operaciones básicas de comunicación telefónica, telemática y presencial para proporcionar información operativa, aplicando los protocolos y pautas de imagen corporativa tipo en la actuación empresarial.
- Realizar operaciones de archivo y clasificación básicas y habituales en la codificación y organización de documentación administrativa tipo, utilizando archivos físicos o informáticos.
- Realizar y comprobar el funcionamiento básico de los equipos de reproducción, informáticos y de encuadernación funcional –fotocopiadoras, impresoras, escáneres, reproductoras, perforadoras, encuadernadoras u otros–, identificando las incidencias elementales, de acuerdo con los manuales de uso y sistemas de ayuda.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

El/la tutor/a de empresa de la empresa recibirá una carpeta con la siguiente documentación:

- **Documentación para el/la tutor/a de empresa**
 - Guía de tutorización en la empresa. Es de carácter informativo.
 - Programa Formativo del módulo de formación práctica. Documento que describe las actividades a realizar y criterios para su evaluación. En este documento el/la tutor/a de empresa registrará la fecha de realización de las actividades, así como el equipamiento utilizado. Este documento **se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y tutor/a del módulo práctico**.
 - Control de asistencia. La asistencia debe ser registrada en este documento por el/la tutor/a de empresa y, a su vez, el/la alumno/a lo firmará diariamente. **Se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y alumnos/as al finalizar la práctica**.
 - Informe de evaluación de la práctica por parte del/de la tutor/a de empresa. Es un documento donde se registra la valoración del/a alumno/a de las actividades desarrolladas y **se devolverá con la carpeta al finalizar el módulo de prácticas**.
 - Certificación del módulo de formación práctica: certificado de realización de las prácticas que deberá **firmar el/la tutor/a de la empresa y responsable** de la empresa. Se devolverá debidamente firmado a la entidad impartidora.
 - Informe de visita. A cumplimentar por el/la tutor/a del módulo práctico en la visita física de seguimiento.

- **Documentación para entregar al alumno/a**
 - Guía del alumnado. En ella se recoge la información relativa al módulo de prácticas de interés para el/a alumno/a.
 - Horario de la práctica no laboral. Es de carácter informativo.

5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

Al inicio del módulo de prácticas profesionales no laborales el/la tutor/a de empresa recibirá la documentación descrita en el apartado anterior. Cualquier duda sobre estos documentos será resuelta por el/la tutor/a de la entidad impartidora.

Durante el desarrollo de las prácticas, el/la tutor/a de empresa guiará al alumno/a en el logro de las capacidades teniendo en cuenta las necesidades específicas del mismo/a.

Asimismo deberá:

- Recibir las incidencias trasladadas por el/la alumno/a durante todo el periodo de realización de las prácticas profesionales no laborales o módulo práctico.
- Informar sobre el desarrollo de las prácticas a los/las tutores/as del módulo de práctico. Para ello estos realizarán 2 llamadas al/a la tutor/a de empresa: al inicio de las prácticas y al final del módulo. En la última llamada se concretará la visita física de cierre del módulo práctico en la que se revisará la documentación cumplimentada incluida la valoración del alumno.
- Complimentar y firmar el **control de asistencia** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
 - Este documento estará desde el primer hasta el último día en la empresa a disposición del/de la tutor/a del módulo práctico (persona del seguimiento de la práctica desde la entidad impartidora) y del personal del SEPE encargado de supervisar la ejecución de la acción formativa.
 - Los/as alumnos/as deben firmar diariamente su asistencia en cada sesión.
 - **Semanalmente** escaneará y enviará por e-mail el documento de control de asistencia al tutor del módulo práctico. También es válida una fotografía, siempre y cuando, ésta tenga la calidad suficiente para identificar los datos.
 - **En la fecha fin de la práctica**, enviará el parte de asistencia firmado y escaneado completo al/a la tutor/a del módulo práctico.
 - Los/as alumnos/as deben asistir al 100% de la duración del módulo práctico permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.
- Complimentar el **informe de evaluación** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
 - El/la tutor/a de empresa puntuará el trabajo realizado en una escala del 1 a 10 siendo 1 el valor más bajo para aquellos/as alumnos que no realizan la tarea y no demuestran la capacidad asociada y 10 el valor más alto, para aquellos/as alumnos/as que realizan la tarea de manera impecable y eficiente y demuestran la capacidad asociada de forma sobresaliente.
 - La evaluación será trasladada al/a la alumno/a a la finalización de las prácticas.
- Asegurarse de que la **Certificación del módulo de formación práctica** de cada alumno/a esté **debidamente firmado por el/la tutor/a de la empresa y su responsable**.

La documentación cumplimentada y a devolver, será entregada al/a la tutor/a del módulo práctico en la visita que realice al final de práctica.