

# ADGG0408- OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

- **FAMILIA**  
Certificado de profesionalidad
- **DURACIÓN**  
470 horas
- **MODALIDAD**  
Virtual presencial
- **CURSO**  
100% subvencionado

# 1. ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Este curso va dirigido a aquellas personas que quieran especializarse y poder ampliar los conocimientos sobre los diferentes ámbitos de como atender a los clientes, haciendo especial énfasis en las partes más importantes.

Este certificado de profesionalidad "ADGG0408 - Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales" es entero con una duración de 470 horas. Pueden acceder parados inscritos al SOC.

Para hacer el certificado de profesionalidad entero apúntate solo a este grupo, no hay que hacer la inscripción a los módulos por individual.

Es un curso que contiene tan parte teórica y práctica para que de este modo tengas todas las herramientas necesarias para dominar las operaciones auxiliar de servicios administrativos.

El curso de Actividades administrativas en la relación con el cliente es 100% subvencionado por el Consorcio de la Formación Continua de Cataluña.

El curso consta de 4 módulos, de los cuales podrás obtener certificación de los 4, sin embargo, hay la posibilidad de realizar algún módulo específico, y del cual la titulación sería en concreto del módulo que se haya realizado.

Para acceder al curso no se exige ningún requisito académicos ni profesionales, aunque se ha de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan el aprendizaje

# 2. CONTENIDO

## MÓDULO FORMATIVO 1

### TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA.

#### UNIDAD FORMATIVA 1

#### ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS

##### 1. La organización de entidades públicas y privadas

###### Funciones de las empresas:

- Clases.
- Jerarquía.

###### La función administrativa:

- Definición.
- Objetivos.

###### La estructura de la empresa:

- Concepto de organización.
- Principios de organización.
- La organización formal e informal.

###### Los departamentos:

- Descripción.
- Tipología.
- Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.

###### El organigrama:

- Descripción.
- Objetivos.
- Requisitos.
- Clases.
- Ventajas e inconvenientes.

###### Organización del entorno físico del espacio de acogida.

- Condiciones medioambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.

###### Organización básica del Estado y la Unión Europea:

- Administración Central.
- Administración Autonómica.
- Administración Local.
- Unión Europea.

## 2. La organización de los recursos humanos

### La organización en actividades de apoyo administrativo.

- Criterios de organización y coordinación.
- Procedimientos de trabajo.
- Indicadores de calidad de la organización.
- Pautas para la obtención de resultados.

### Los grupos.

- Elementos.
- Estructura.
- Clasificación.

### Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo.

- La identificación del grupo: el ideal del grupo.
- Las normas del grupo.
- Los papeles en el grupo.
- El poder y la cohesión del grupo.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
- Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
- Factores que modifican la dinámica de grupo.
- Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.

### El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo.

- Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
- Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
- Grado de participación.

## UNIDAD FORMATIVA 2

## GESTIÓN AXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA.

### 1. Tratamiento de la correspondencia y paquetería interna y externa

#### La comunicación escrita en empresas públicas y privadas.

- Funciones.
- Elementos.
- Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.
- La correcta expresión de los textos escritos.

#### Gestión de la recepción de la correspondencia.

- Selección y clasificación.
- Registro.
- Distribución.

#### **Preparación de la correspondencia.**

- Personas que la elaboran.
- Número de copias.
- Firma de la correspondencia.

#### **Embalaje y empaquetado de documentación y productos.**

- Medios.
- Materiales.
- Procedimientos.

#### **Gestión de la salida de la correspondencia.**

- Tareas antes de proceder al envío.
- Libro Registro de Salida.

#### **Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:**

- Servicio de correos.
- Mensajería.
- Telefax.
- El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.

#### **El envío de la correspondencia.**

- Productos y servicios que ofrece correos.
- Formas en que puede hacerse el envío
- Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.

#### **Normativa legal de seguridad y confidencialidad.**

#### **El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.**

- Proceso de archivo.
- Control de archivo.
- Sistema de clasificación de los documentos.

#### **Internet como medio de comunicación.**

- Definición de internet.
- La página web.
- Los portales.
- Transferencia de ficheros.
- Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

# UNIDAD FORMATIVA 3

## GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL.

### 1. Gestión auxiliar de documentación administrativa básica

Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas.

- Elementos.
- Funciones.
- Características.
- Clasificación.
- Métodos de registro.
- Normativa básica para su elaboración.

Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:

- El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.
- El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.
- La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.
- El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.

Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:

- Órdenes de trabajo.
- La nómina: componentes y registro.

Otros documentos administrativos y empresariales:

- Instancias.
- Certificados.
- Actas.
- Informes.
- Memorias.

Operaciones informáticas de facturación y nóminas:

- Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
- Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
- Registro de la información relativa a las nóminas (personal).
- Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

### 2. Gestión básica de tesorería

Operaciones básicas de cobro y pago:

- Tipos de operaciones.
- Funciones.
- Características.
- Formas de gestión.

Los medios de cobro y pago:

- Concepto.
- Funciones.
- Formas de cobro y pago.

#### Documentos de cobro y pago al contado:

- El dinero.
- El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.
- El recibo: concepto y contenido.
- Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
- Tarjetas de débito.

#### Documentos de cobro y pago a crédito:

- El pagaré: concepto y requisitos.
- La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.
- Tarjetas de crédito.

#### El libro auxiliar de Caja:

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Arqueo de Caja.
- Cuadre.

#### El libro auxiliar de Bancos:

- Elementos.
- Cumplimentación en aplicación informática.
- Conciliación bancaria.

#### Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.

#### Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:

- Banca electrónica.
- Monedero electrónico.
- Pagos por Internet.
- Compras por Internet.

### 3. Gestión y control básico de existencias

#### Material y equipos de oficina:

- Descripción.
- Tipos de materiales: fungible y no fungible.
- Equipos de oficina más comunes.

#### El aprovisionamiento de existencias.

- La función de aprovisionamiento.
- El almacén.
- Tipos de existencias.

#### Gestión básica de existencias.

- Las fichas de almacén.
- Las entradas en almacén.
- Las salidas en almacén.
- Criterios de valoración de existencias.
- Las órdenes de reposición.
- La hoja de cálculo en la gestión de almacén.

#### Control básico de las existencias.

- Ficha de control de existencias: concepto y modelo.
- El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

# MÓDULO FORMATIVO 2 MF0970\_1: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN.

## UNIDAD FORMATIVA 1 COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES

### 1. Procesos y técnicas de comunicación en situaciones profesionales de recepción y transmisión de información

La comunicación como proceso.

- Funciones.
- Elementos.
- Diferencia entre información y comunicación.
- Fases de la comunicación.
- Lenguajes utilizados para comunicaciones.
- Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
- Selección y organización del contenido de mensajes.

Técnicas de comunicación efectiva.

- Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.
- Barreras y dificultades.
- Soluciones.
- Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.

La comunicación y la empresa.

- Principios de la comunicación.
- Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
- Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
- Comunicaciones externas: entrada y salida.
- Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
- Comunicaciones urgentes.

Los flujos de comunicación:

- Diagramas de flujo.
- Información gráfica.

### 2. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

Pautas de comportamiento asertivo en situaciones de trabajo

- Estilos de respuesta en la interacción verbal:
- Asertivo
- Agresivo.
- No asertivo.

El comportamiento verbal.

El comportamiento no verbal.

Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.



### 3. Los conflictos con personas internas o externas de la empresa

#### El conflicto en las relaciones de trabajo.

- Características de los conflictos.
- Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.

#### Tratamiento de los conflictos.

- Identificación del conflicto.
- Causas y consecuencias de los conflictos.
- Conflictos relacionados con la tarea.
- Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
- Comportamientos y señales básicas.
- Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.
- El conflicto como oportunidad de cambio.

## UNIDAD FORMATIVA 2 UF0521: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN LA EMPRESA

### 1. La comunicación oral

#### El lenguaje oral.

- Concepto y características.
- Características de los mensajes orales.
- Elementos de la comunicación oral.
- Funciones de la comunicación oral.
- Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
- Planificación de la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.

#### La comunicación no verbal.

- Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
- Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
- Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.

#### La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.

- Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
- Normas para conversar.
- Reglas para escuchar.
- Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
- Tratamiento de las objeciones.
- Las quejas y reclamaciones.

### La comunicación telefónica.

- El teléfono en la actividad empresarial.
- Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
- Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
- Pasos para contestar una llamada de teléfono.
- Protocolos de tratamiento.
- Barreras y dificultades en la transmisión de información.
- Tipos de llamadas telefónicas.
- Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
- Búsqueda de información telefónica.

Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

## 2. La comunicación escrita

### La escritura como medio de comunicación.

- El mensaje escrito: concepto.
- Características del mensaje escrito.
- Tipos de comunicaciones escritas.
- Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
- Planificación de los textos.
- La corrección sintáctica y gramatical.
- Los signos de puntuación.
- Las abreviaturas y siglas.

### Equipos y sistemas de comunicación escrita.

- Los sistemas de comunicación: concepto.
- El ordenador.
- Otras herramientas de comunicación: fax.

### Comunicaciones escritas internas de carácter breve.

- Concepto.
- Tipos de comunicaciones internas.
- Los avisos: concepto y forma de elaboración.
- Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
- Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.
- 

## 3. Aplicaciones y medios informáticos que intervienen en la gestión de la comunicación empresarial

### El correo electrónico:

- Elementos que lo componen.
- Envío de correos.
- Recepción de correos.
- Archivo de correos.

#### La agenda electrónica:

- Contactos.
- Tareas.
- Notas.
- Calendario.

#### Procesador de texto:

- Estructura de un procesador de texto.
- Funciones de un procesador de texto.
- Gestión de documentos.
- Modelos de documentos: fax, memorándum, etc.
- Aplicación de formato a documentos.
- Edición de documentos.
- Impresión de documentos.

## MÓDULO FORMATIVO 3: MF0971\_1: REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO.

### UNIDAD FORMATIVA 1

### GESTIÓN AUXILIAR DE ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO

#### 1. Sistemas operativos habituales.

##### Entorno de trabajo. Interface.

- Partes.
- Desplazamiento.
- Configuración.

##### Carpetas, directorios, operaciones con ellos.

- Definición.
- Creación.
- Cambio de nombre.
- Apertura.
- Copiado.
- Cambio de ubicación.
- Eliminación.

##### Ficheros, operaciones con ellos.

- Definición.
- Creación.
- Cambio de nombre.
- Apertura.
- Copiado.
- Cambio de ubicación.
- Guardado.
- Eliminación.

Aplicaciones y herramientas.  
Exploración/navegación.  
Configuración de elementos.  
Cuentas de usuario. Uso.  
Copia de seguridad. Soportes.

Operaciones en un entorno de red.

- Acceso.
- Búsqueda de recursos de red.
- Operaciones con recursos de red.

## 2. Archivo y clasificación de documentación administrativa

- El archivo en la empresa.
- Descripción.
- Finalidad.
- Importancia del archivo para la empresa.
- Tipos de archivos.
- Equipos y materiales para el archivo.
- Funcionamiento de un archivo.
- Mantenimiento de un archivo.
- Proceso de archivo de un documento.
- Normas que regulan la conservación de documentos.
- Destrucción de los documentos.
- Confidencialidad y seguridad de la información.

La organización del archivo.

- Centralizado.
- Descentralizado.
- Mixto.
- Activo.
- Semiactivo.
- Inactivo o pasivo.

Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.

- Concepto de ordenación y clasificación.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Sistema mixto.
- Clasificación cronológica.
- Criterio geográfico.
- Clasificación por materias.

### 3. Base de datos.

- Entrada y salida de la aplicación.
- La ventana de la aplicación.
- Objetos básicos.
- Tablas.
- Consultas.
- Formularios.
- Informes o reports.
- Creación.
- Apertura.
- Guardado.
- Cierre.
- Copia de seguridad.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento.

### 4. Inserción de datos en tablas.

- Registros y campos.
- Introducción de datos.
- Movimientos por los campos y registros.
- Eliminación de registros.
- Modificación de registros.
- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Aplicación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.

### 5. Consultas de selección.

- Creación.
- Guardado.
- Ejecución.
- Modificación de los criterios.
- Impresión de resultados.
- Eliminación.

### 6. Formularios e informes.

- Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
- Aplicación de filtros en formularios.
- Creación de informes con el asistente.
- Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
- Impresión de formularios e informes.

## UNIDAD FORMATIVA 2

### Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático.

#### 1.Reproducción en equipos de reprografía

##### Equipos de reprografía.

- Elementos.
- Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.
- Características.
- Funcionamiento.
- Instrucciones técnicas.
- Puesta en marcha.
- Mantenimiento y limpieza.

##### Soportes en la reproducción:

- Papeles para reprografía.
- Cartulina para reprografía.
- Cartón.
- Plásticos.
- Digitales

##### Consumibles para los equipos de reprografía:

- Tóner.
- Tintas.

##### La reproducción de los originales.

- Tipos de originales.
- Compatibilidad de los originales digitales.

##### Producción en reprografía.

- Calidad en la reproducción.
- Parámetros modificables.
- Pruebas de reproducción.
- Ajustes durante la reproducción.

##### Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.

- Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
- Riesgos específicos y factores implicados.
- Procedimientos de la gestión de residuos.

## 2. Operaciones de encuadernación funcional de documentos.

### La encuadernación funcional:

- Características y aplicaciones.
- Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas.
- Ajuste de equipos.
- Mantenimiento.

### Materiales y útiles de encuadernación:

- Papeles de cubrir.
- Cartulinas.
- Plásticos: transparencias.
- Grapas y anillas.

### Operaciones de encuadernación:

- Igualado.
- Alzado.
- Perforado.
- Numerado.
- Engomado.
- Grapado.

### Máquinas de encuadernación:

- Corte (guillotina manual, cizalla).
- Plegado (plegadora de planos).
- Plastificado (plastificadora).

### Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:

- Riesgos.
- Sistemas de protección.
- Procedimientos de trabajo seguros.
- Eliminación y reciclaje de residuos.

### Control de calidad en la encuadernación funcional:

- Criterios de calidad del proceso.
- Pautas para la inspección del producto.

# MP0112: MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES

## 1. Operaciones auxiliares de gestión de correspondencia y paquetería.

- Recepción y selección.
- Registro y clasificación: medios y criterios utilizados.
- Distribución: embalaje, empaquetado, procedimientos de envío y aplicación de tarifas.

## 2. Operaciones auxiliares de documentación económico-administrativa y comercial básica.

- Comprobación, clasificación y registro de pedidos, albaranes y facturas.
- Actualización de archivos de clientes y proveedores.
- 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.

## 3. Operaciones básicas en la comunicación presencial, telefónica y telemática.

- 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.

## 4. Operaciones auxiliares de archivo en soporte convencional o informático.

- 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.



## 5. Operaciones auxiliares de reproducción en soporte convencional o informático.

- Limpieza y puesta a punto de los equipos de reprografía.
- Aprovechamiento 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.

## 6. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- 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.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

# 3. METODOLOGÍA

Durante el curso las clases serán virtual presenciales, por lo tanto el alumno no tendrá que asistir presencialmente a clase, sin embargo, se obligatorio que el alumno se conecte a las horas fijadas con la cámara encendida.

El profesor está a su disposición en todo momento, controlando las actividades, corrigiendo errores y resolviendo cualquier duda. La metodología de las clases, van dirigidas a las personas que ya tienen trabajo, por lo tanto, creemos en la importancia de hablar con los estudiantes para conocer sus estilos preferidos de aprendizaje y de la adaptación de los métodos de enseñanza como consecuencia.

Un concepto básico latente en nuestra metodología es que el aprendizaje implica no solo conocimientos teóricos, sino también, y quizás lo más importante, la aplicación práctica de estos conocimientos. Por eso se promueve la interacción y la participación de los estudiantes a clase.

# 4. AVALUACIÓ

El procedimiento de evaluación consiste en 3 partes fundamentales para poder conseguir la titulación. En primer lugar, el alumno tiene que superar el 75% de asistencia a clase para poder optar a la titulación deseada.

En segundo lugar, se harán una serie de pruebas durante el curso que corresponden a la evaluación continua con un peso del 30% sobre el total.

En tercer lugar, por cada módulo es necesario hacer un examen presencial, de este modo en el curso de Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales se tendrán que hacer un total de 3 exámenes, puesto que es el total de módulos existentes. Estos exámenes cuentan el 70% del total de la nota final.