

3 TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

DURACIÓN Y MODALIDAD

150 horas

Presencial

OBJETIVOS:

Los objetivos de esta acción formativa se corresponden con las realizaciones profesionales de la unidad de competencia 1, UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico, establecida en el Real Decreto 107/2008 de 1 de febrero, por el que se establece la cualificación profesional de Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales de la Familia Profesional Administración y gestión.

Realizaciones profesionales y criterios de realización.

RP 1: 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.

CR 1.1 Los distintos departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a las mismas, sus cargos y responsabilidades, se identifican correctamente a través del organigrama de la organización, tras contrastar la vigencia del mismo, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR 1.2 La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se actualizan, identificándolas periódicamente con precisión, a través de los medios disponibles -informáticos o convencionales-.

CR 1.3 Los registros para la localización de los departamentos y personal dentro de la estructura organizativa -organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros- se mantienen actualizados con los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR 1.4 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación -folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras- se mantienen en el área de trabajo, en las condiciones de orden y actualización precisas, de acuerdo con el protocolo de la organización.

RP 2: 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.

CR 2.1 Los medios para el envío y recepción de correspondencia -fax, burofax, correo convencional, electrónico u otros- se utilizan con destreza y precisión pidiendo o, en su caso, cumplimentando los justificantes de envío necesarios para su registro.

CR 2.2 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería recibida o emitida, se registran conforme a las normas internas, a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización.

CR 2.3 La correspondencia convencional o electrónica, y la paquetería, recibida o emitida, se organizan clasificándolas según los criterios fijados -normal, urgente, certificados, otras-, generando, en su caso, las reproducciones, devoluciones y/o consultas que resulten pertinentes.

CR 2.4 La correspondencia una vez registrada, clasificada y/o reproducida se distribuye entre las personas y/o a los servicios internos o externos de la organización con precisión, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, según las instrucciones recibidas.



CR 2.5 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir - destinatario, acuse de recibo, otros- se comprueban que están acordes con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos.

CR 2.6 La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío -doblados, ensobrados, sellados, otros-, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.

CR 2.7 El embalado y/o empaquetado, en su caso, se realiza utilizando los materiales pertinentes, asegurando su protección física de forma rápida y precisa, y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa vigente.

CR 2.8 Los trámites rutinarios relacionados con la gestión de correspondencia y paquetería, realizados fuera de la organización, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad y responsabilidad, y aplicando los criterios de optimización de costes propuestos por el superior.

CR 2.9 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación y, en su caso, en la manipulación de la correspondencia y paquetería, se aplica con rigor en el registro, la distribución y la manipulación de la información.

RP 3: 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.

CR 3.1 Los datos relativos a ficheros de clientes, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales, se actualizan de acuerdo con las instrucciones recibidas y los medios disponibles -manuales o informáticos-.

CR 3.2 Los pedidos se registran con corrección y a través de los medios existentes -manuales o informáticos-, en los plazos establecidos, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la legislación vigente.

CR 3.3 Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están correctamente registrados en los ficheros convencionales o informáticos, comunicando a quien proceda, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados.

CR 3.4 Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas disponibles -hojas de cálculo u otras-, con los que los originan, comprobando la corrección de los datos disponibles, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

RP 4: 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.

CR 4.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR 4.2 Los cobros frente a terceros se realizan, comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.

CR 4.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.

CR 4.4 Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad requerida y que cumplen con la legalidad vigente, procediéndose, en su caso, a la devolución del cambio correcto.

CR 4.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.

CR 4.6 Los pagos frente a instituciones o clientes se realizan según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos.

CR 4.7 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.



CR 4.8 El saldo final generado por las diferentes operaciones de cobro y pago, se comprueba verificando que se ajusta a los justificantes de las diferentes operaciones realizadas.

CR 4.9 El manejo del dinero en efectivo y las operaciones relacionadas con el mismo, se efectúan de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.

RP 5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.

CR 5.1 Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.

CR 5.2 Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, garantizando, en su caso, su funcionamiento.

CR 5.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR 5.4 Los listados de previsión de material de oficina se actualizan con la periodicidad y procedimiento establecidos, a través de los soportes convencionales o aplicaciones informáticas disponibles.

CR 5.5 Los pedidos en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.

CR 5.6 Las fichas de los materiales de oficina se mantienen actualizadas a través de los medios informáticos o documentales establecidos, en cuanto a pedidos y entregas realizadas, incidencias, y datos de proveedores u otros.

CR 5.7 La información pertinente -número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros- para la correcta gestión del aprovisionamiento, se trasmite puntualmente al responsable.

CR 5.8 Se comprueba, en los pedidos recibidos, a través de la hoja de pedido, que los materiales se ajustan a la calidad y cantidad requerida, y que está presente toda la documentación acreditativa necesaria.

CR 5.9 Las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido se devuelven, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas e informando previamente al superior jerárquico.

RP 6: 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.

CR 6.1 Las directrices, procedimientos y responsabilidades asignadas para la realización de las actividades de apoyo administrativo, se confirman con el responsable directo, prestando especial atención a los criterios de coordinación y resultados, y anotando, si es preciso, las especificaciones dadas.

CR 6.2 Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, minimizando comportamientos propios de pasividad o inhibición ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.

CR 6.3 Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo, se utilizan y/o reponen, siempre que se precisen, proporcionando el cuidado necesario y comunicando, en su caso, al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas.

CR 6.4 Las actividades de apoyo administrativo se desarrollan reflejando en el desempeño profesional la imagen de la organización, cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos.

CR 6.5 El propio desempeño de las actividades se revisa, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación propia, teniendo en cuenta valores éticos del ámbito profesional.



CR 6.6 Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo, se comunican y proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.

CONTENIDOS:

Los contenidos de esta acción formativa se corresponden con las capacidades del módulo formativo 1, MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina asociado a la unidad de competencia 1, UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico, establecida en el Real Decreto 107/2008, por el que se establece la cualificación profesional de Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales de la Familia Profesional Administración y gestión.

1. Conceptos básicos de organización de empresas y entidades públicas.

- Fundamentos y áreas funcionales básicos de las organizaciones. La organización en la empresa: departamentos, tipología y características. La organización y fundamentos básicos del Estado y de la Unión Europea. Descripción de organigramas elementales de organizaciones privadas y públicas: tipología, funciones y tipos. Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida: aspecto y disposición de materiales auxiliares y tipos.

2. La actuación personal y profesional en la realización de las actividades de apoyo administrativo

- Identificación de parámetros para una actuación profesional en las actividades de apoyo administrativo: indicadores de calidad de la organización e integración de hábitos profesionales. Su relación con procedimientos de trabajo, criterios de organización y coordinación, la orientación a resultados. Trabajar con otros en las actividades de apoyo administrativo. Factores que modifican la dinámica de un grupo de trabajo. Nivel de tarea, nivel de relación. Aplicación del trabajo en equipo en la realización de las actividades de apoyo administrativo en una organización: el espíritu de equipo y la sinergia.
- Caracterización de la profesionalidad: ética personal y profesional en las actividades de apoyo administrativo.

3. Tramitación de correspondencia y paquetería interna y externa

- Circulación interna de correspondencia y documentación en entidades públicas y privadas tipo. Canales y medios de comunicación en empresas y organismos oficiales tipo. Servicios de correos y mensajería externos: características, funciones, productos y servicios, tarifas. Aplicación de técnicas básicas de recepción y registro de entrada y salida de correspondencia y documentación.
- Aplicación de técnicas básicas de tratamiento, clasificación y distribución de la correspondencia y documentación. Embalaje y empaquetado básico: materiales y técnicas. Tramitación de correo electrónico y por otros medios telemáticos.
- Tramitación de documentación a través de Internet. Procedimientos básicos en registros públicos.

4. Cotejo de documentación administrativa básica

- Relaciones entre las funciones organizativas y la documentación administrativa que generan. Normativa básica sobre la documentación administrativa. Documentos administrativos: elementos básicos, funciones y características. Cumplimentado de modelos de documentos justificativos básicos de las operaciones de compraventa: pedidos, albaranes, notas de entrega, recibos y facturas. Cumplimentado de nóminas sencillas tipo: componentes fundamentales. Órdenes de trabajo. Tramitación documental en las Administraciones Públicas: cumplimentado de impresos y documentación básica de las Administraciones Públicas. Registro en aplicaciones de gestión administrativa de facturación y nóminas.



5. Tramitación de operaciones básicas de cobros y pagos

- Operaciones básicas de cobro y pago: funciones, características y técnicas de gestión. Descripción de medios de pago: tarjetas de crédito, de débito, monedero electrónico y otros medios análogos.
- Cumplimentado de modelos de documentos de cobro y pago, convencionales o telemáticos: recibos, cheques, domiciliación bancaria, letras de cambio. Cumplimentado de documentación básica correspondiente a operaciones elementales de tesorería. Cumplimentado de libros de caja y bancos.
- Cumplimentado de impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos. Procedimientos de cuadre de caja. Gestión de tesorería a través de banca on line. Obtención y cumplimentado de documentos a través de Internet. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de caja en operaciones básicas de cobros y pagos.

6. Registro y control básico de material y equipos de oficina

- Descripción de material y equipos de oficina: material fungible y no fungible. Procedimientos administrativos elementales de aprovisionamiento de material y equipos de oficina. Cumplimentado de órdenes de reposición. Gestión básica de inventarios: tipología, características, documentación y métodos de clasificación. Elaboración de inventarios sencillos de existencias de material de oficina y documentación.
- Control y registro de entradas y salidas de documentación, material y equipos de oficina: aplicación de métodos y técnicas básicas relacionadas. Cumplimentado de fichas de material y equipos de oficina: aplicación de criterios de valoración y control de existencias. Utilización de hojas de cálculo o aplicaciones informáticas de gestión de inventarios en operación básicas de registro y control de material y equipos de oficina.

* SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL.

