



# Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales (Online)

**Duración:** xxx

**Modalidad:** Online

## PROGRAMA

### 1. MÓDULO 1. MF0969\_1 TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

**UNIDAD FORMATIVA 1. UF0517 ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y DE RECURSOS HUMANOS.**

**UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

1. Funciones de las empresas:
2. - Clases.
3. - Jerarquía.
4. La función administrativa:
5. - Definición.
6. - Objetivos.
7. La estructura de la empresa:
8. - Concepto de organización.
9. - Principios de organización.
10. - La organización formal e informal.
11. Los departamentos:
12. - Descripción.
13. - Tipología.
14. - Criterios para la asignación de actividades a los departamentos.
15. El organigrama:
16. - Descripción.

17. - Objetivos.
18. - Requisitos.
19. - Clases.
20. - Ventajas e inconvenientes.
21. Organización del entorno físico del espacio de acogida:
22. - Condiciones medioambientales.
23. - Disposición y tipos de materiales auxiliares.
24. - Mobiliario.
25. Organización básica del Estado y la Unión Europea:
26. - Administración Central.
27. - Administración Autonómica.
28. - Administración Local.
29. - Unión Europea.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

1. La organización en actividades de apoyo administrativo:
2. - Criterios de organización y coordinación.
3. - Procedimientos de trabajo.
4. - Indicadores de calidad de la organización.
5. - Pautas para la obtención de resultados.
6. Los grupos:
7. - Elementos.
8. - Estructura.
9. - Clasificación.
10. Fases y comportamiento del trabajo en equipo o en grupo:
11. - La identificación del grupo: el ideal del grupo.
12. - Las normas del grupo.
13. - Los papeles en el grupo.
14. - El poder y la cohesión del grupo.
15. - Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
16. - Finalidad de las técnicas de dinámica de grupos.
17. - Factores que modifican la dinámica de grupo.
18. - Funciones del coordinador del grupo: nivel de tarea y de relación.
19. El trabajo en grupo en actividades de apoyo administrativo:
20. - Características de un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
21. - Funciones en un grupo de trabajo de apoyo administrativo tipo.
22. - Grado de participación.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. UF0518 GESTIÓN AUXILIAR DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA EN LA EMPRESA.**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA INTERNA Y EXTERNA.**

1. La comunicación escrita en empresas publicas y privadas.
2. - Funciones.
3. - Elementos.
4. - Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos.
5. - La correcta expresión de los textos escritos.
6. Gestión de la recepción de la correspondencia.
7. - Selección y clasificación.
8. - Registro.
9. - Distribución.
10. Preparación de la correspondencia:
11. - Personas que la elaboran.
12. - Numero de copias.
13. - Firma de la correspondencia.
14. Embalaje y empaquetado de documentación y productos:
15. - Medios.
16. - Materiales.
17. - Procedimientos.
18. Gestión de la salida de la correspondencia.
19. - Tareas antes de proceder al envío.
20. - Libro Registro de Salida.
21. Medios utilizados en el envío de correspondencia y paquetería:
22. - Servicio de correos.
23. - Mensajería.
24. - Telefax.
25. - El correo electrónico: función, elementos y ventajas e inconvenientes.
26. El envío de la correspondencia:
27. - Productos y servicios que ofrece correos.
28. - Formas en que puede hacerse el envío.
29. - Tarifas y tiempo en el envío de correspondencia.
30. Normativa legal de seguridad y confidencialidad.
31. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.
32. - Proceso de archivo.

33. - Control de archivo.
34. - Sistema de clasificación de los documentos.
35. Internet como medio de comunicación:
36. - Definición de internet.
37. - La pagina web.
38. - Los portales.
39. - Transferencia de ficheros.
40. - Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

### **UNIDAD FORMATIVA 3. UF0519 GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN AUXILIAR DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA**

1. Los documentos administrativos en entidades publicas y privadas.
2. . Elementos.
3. . Funciones.
4. . Características.
5. . Clasificación.
6. . Métodos de registro.
7. . Normativa básica para su elaboración.
8. Documentos administrativos en la gestión de la compraventa:
9. . El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control.
10. . El albarán o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación.
11. . La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación.
12. . El recibo: concepto, partes y domiciliacion bancaria.
13. Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal:
14. . Ordenes de trabajo.
15. . La nomina: componentes y registro.
16. Otros documentos administrativos y empresariales:
17. . Instancias.
18. . Certificados.
19. . Actas.
20. . Informes.
21. . Memorias.
22. Operaciones informáticas de facturación y nominas:
23. . Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).
24. . Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores).

- 25. . Registro de la información relativa a las nominas (personal).
- 26. . Actualización de la información relativa a las nominas (personal).

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN BÁSICA DE TESORERÍA**

- 1. Operaciones básicas de cobro y pago:
- 2. . Tipos de operaciones.
- 3. . Funciones.
- 4. . Características.
- 5. . Formas de gestión.
- 6. Los medios de cobro y pago:
- 7. . Concepto.
- 8. . Funciones.
- 9. . Formas de cobro y pago.
- 10. Documentos de cobro y pago al contado:
- 11. . El dinero.
- 12. . El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago.
- 13. . El recibo: concepto y contenido.
- 14. . Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma.
- 15. . Tarjetas de débito.
- 16. Documentos de cobro y pago a crédito:
- 17. . El pagare: concepto y requisitos.
- 18. . La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos.
- 19. . Tarjetas de crédito.
- 20. El libro auxiliar de Caja:
- 21. . Elementos.
- 22. . Cumplimentación en aplicación informática.
- 23. . Arqueo de Caja.
- 24. . Cuadre
- 25. El libro auxiliar de Bancos:
- 26. . Elementos.
- 27. . Cumplimentación en aplicación informática.
- 28. . Conciliación bancaria.
- 29. Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería.
- 30. Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería:
- 31. . Banca electrónica.
- 32. . Monedero electrónico.
- 33. . Pagos por Internet.

34. . Compras por Internet.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN Y CONTROL BÁSICO DE EXISTENCIAS**

1. Material y equipos de oficina:
2. . Descripción.
3. . Tipos de materiales: fungible y no fungible.
4. . Equipos de oficina mas comunes.
5. El aprovisionamiento de existencias.
6. . La función de aprovisionamiento.
7. . El almacén.
8. . Tipos de existencias.
9. Gestión básica de existencias.
10. . Las fichas de almacén.
11. . Las entradas en almacén.
12. . Las salidas en almacén.
13. . Criterios de valoración de existencias.
14. . Las ordenes de reposición.
15. . La hoja de calculo en la gestión de almacén.
16. Control básico de las existencias.
17. . Ficha de control de existencias: concepto y modelo.
18. . El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

## **19. MÓDULO 2. MF0970\_1 OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. UF0520 COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES PROFESIONALES.**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROFESIONALES DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN**

1. La comunicación como proceso.
2. . Funciones.
3. . Elementos.
4. . Diferencia entre información y comunicación.
5. . Fases de la comunicación.
6. . Lenguajes utilizados para comunicaciones.
7. . Clases de comunicación: auditivas, visuales y táctiles.
8. . Selección y organización del contenido de mensajes.
9. Técnicas de comunicación efectiva.
10. . Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha.

11. . Barreras y dificultades.
12. . Soluciones.
13. . Comunicaciones eficaces: feed-back, escucha empática y activa.
14. La comunicación y la empresa.
15. . Principios de la comunicación.
16. . Formas de comunicación en la empresa: interna y externa.
17. . Comunicaciones internas: verticales, transversales y formales e informales.
18. . Comunicaciones externas: entrada y salida.
19. . Medios empleados en las comunicaciones empresariales.
20. . Comunicaciones urgentes.
21. Los flujos de comunicación:
22. . Diagramas de flujo.
23. . Información gráfica.
24. Pautas de comunicación e imagen corporativa.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PAUTAS DE COMPORTAMIENTO ASERTIVO EN SITUACIONES DE TRABAJO**

1. Estilos de respuesta en la interacción verbal:
2. . Asertivo
3. . Agresivo.
4. . No asertivo.
5. El comportamiento verbal.
6. El comportamiento no verbal.
7. Principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, libre información, compromiso viable.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS CONFLICTOS CON PERSONAS INTERNAS O EXTERNAS DE LA EMPRESA**

1. El conflicto en las relaciones de trabajo.
2. . Características de los conflictos.
3. . Tipos de conflictos: grupal, individual, normativo económico, pacífico, violento, positivo, negativo.
4. Tratamiento de los conflictos.
5. . Identificación del conflicto.
6. . Causas y consecuencias de los conflictos.
7. . Conflictos relacionados con la tarea.
8. . Conflictos relacionados con las relaciones interpersonales.
9. . Comportamientos y señales básicas.
10. . Pautas de actuación personal como forma de solución: el diálogo.



11. . El conflicto como oportunidad de cambio.

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

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN ORAL**

1. El lenguaje oral.
2. . Concepto y características.
3. . Características de los mensajes orales.
4. . Elementos de la comunicación oral.
5. . Funciones de la comunicación oral.
6. . Clases de comunicación oral: inmediatas, individuales o colectivas.
7. . Planificación de la comunicación oral.
8. . Formas de comunicación oral: entrevista, reunión, debate.
9. La comunicación no verbal.
10. . Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.
11. . Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.
12. . Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos.
13. La comunicación verbal y no verbal en la comunicación presencial.
14. . Pautas de comportamiento e imagen corporativa.
15. . Normas para conversar.
16. . Reglas para escuchar.
17. . Criterios de calidad: empatía, amabilidad.
18. . Tratamiento de las objeciones.
19. . Las quejas y reclamaciones.
20. La comunicación telefónica.
21. . El teléfono en la actividad empresarial.
22. . Pautas de atención telefónica en la empresa: voz, sonrisa, silencio, expresión, etc.
23. . Reglas para efectuar una llamada de teléfono.
24. . Pasos para contestar una llamada de teléfono.
25. . Protocolos de tratamiento.
26. . Barreras y dificultades en la transmisión de información.
27. . Tipos de llamadas telefónicas.
28. . Sistemas de comunicación telefónica en la empresa.
29. . Búsqueda de información telefónica.
30. Normas de seguridad, registro y confidencialidad en la comunicación presencial y telefónica.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

1. La escritura como medio de comunicación.

2. . El mensaje escrito: concepto.
3. . Características del mensaje escrito.
4. . Tipos de comunicaciones escritas.
5. . Principios en la redacción para la eficacia del mensaje escrito.
6. . Planificación de los textos.
7. . La corrección sintáctica y gramatical.
8. . Los signos de puntuación.
9. . Las abreviaturas y siglas.
10. Equipos y sistemas de comunicación escrita.
11. . Los sistemas de comunicación: concepto.
12. . El ordenador.
13. . Otras herramientas de comunicación: fax.
14. Comunicaciones escritas internas de carácter breve.
15. . Concepto.
16. . Tipos de comunicaciones internas.
17. . Los avisos: concepto y forma de elaboración.
18. . Los rótulos: tipos de soporte y papeles, instrumentos y técnicas.
19. . Los comunicados de régimen interior: concepto y forma de elaboración.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES Y MEDIOS INFORMÁTICOS QUE INTERVIENEN EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

1. El correo electrónico:
2. . Elementos que lo componen.
3. . Envío de correos.
4. . Recepción de correos.
5. . Archivo de correos.
6. La agenda electrónica:
7. . Contactos.
8. . Tareas.
9. . Notas.
10. . Calendario.
11. Procesador de texto:
12. . Estructura de un procesador de texto.
13. . Funciones de un procesador de texto.
14. . Gestión de documentos.
15. . Modelos de documentos: fax, memorandum, etc.
16. . Aplicación de formato a documentos.

- 17. . Edición de documentos.
- 18. . Impresión de documentos.

## **19. MÓDULO 3. MF0971\_1 REPRODUCCIÓN Y ARCHIVO**

### **UNIDAD FORMATIVA 1. UF0513 GESTIÓN AUXILIAR DE ARCHIVO EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO.**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS OPERATIVOS HABITUALES.**

- 1. Sistema operativo.
- 2. Entorno de trabajo. Interface.
- 3. . Partes.
- 4. . Desplazamiento.
- 5. . Configuración.
- 6. Carpetas, directorios, operaciones con ellos.
- 7. . Definición.
- 8. . Creación.
- 9. . Cambio de nombre.
- 10. . Apertura.
- 11. . Copiado.
- 12. . Cambio de ubicación.
- 13. . Eliminación.
- 14. Ficheros, operaciones con ellos.
- 15. . Definición.
- 16. . Creación.
- 17. . Cambio de nombre.
- 18. . Apertura.
- 19. . Copiado.
- 20. . Cambio de ubicación.
- 21. . Guardado.
- 22. . Eliminación
- 23. Aplicaciones y herramientas.
- 24. Exploración/navegación.
- 25. Configuración de elementos.
- 26. Cuentas de usuario. Uso.
- 27. Copia de seguridad. Soportes.
- 28. Operaciones en un entorno de red.
- 29. . Acceso.

- 30. . Búsqueda de recursos de red.
- 31. . Operaciones con recursos de red.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ARCHIVO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**

- 1. El archivo en la empresa.
- 2. . Descripción.
- 3. . Finalidad.
- 4. . Importancia del archivo para la empresa.
- 5. . Tipos de archivos.
- 6. . Equipos y materiales para el archivo.
- 7. . Funcionamiento de un archivo.
- 8. . Mantenimiento de un archivo.
- 9. . Proceso de archivo de un documento.
- 10. . Normas que regulan la conservación de documentos.
- 11. . Destrucción de los documentos.
- 12. . Confidencialidad y seguridad de la información.
- 13. La organización del archivo.
- 14. . Centralizado.
- 15. . Descentralizado.
- 16. . Mixto.
- 17. . Activo.
- 18. . Semiactivo.
- 19. . Inactivo o pasivo.
- 20. Sistema de ordenación y clasificación de documentación administrativa.
- 21. . Concepto de ordenación y clasificación.
- 22. . Clasificación alfabética.
- 23. . Clasificación numérica.
- 24. . Sistema mixto.
- 25. . Clasificación cronológica.
- 26. . Criterio geográfico.
- 27. . Clasificación por materias.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. BASE DE DATOS.**

- 1. Entrada y salida de la aplicación.
- 2. La ventana de la aplicación.
- 3. Objetos básicos.
- 4. . Tablas.

5. . Consultas.
6. . Formularios.
7. . Informes o reports.
8. Creación.
9. Apertura.
10. Guardado.
11. Cierre.
12. Copia de seguridad.
13. Herramientas de recuperación y mantenimiento.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSERCIÓN DE DATOS EN TABLAS.**

1. Registros y campos.
2. Introducción de datos.
3. Movimientos por los campos y registros.
4. Eliminación de registros.
5. Modificación de registros.
6. Copiado y movimiento de datos.
7. Búsqueda y reemplazado de datos.
8. Aplicación de filtros.
9. Ordenación alfabética de campos.
10. Formatos de una tabla.
11. Operaciones básicas con Tablas.
12. . Cambio del nombre.
13. . Eliminación.
14. . Copiado.
15. . Exportación e importación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONSULTAS DE SELECCIÓN.**

1. Creación.
2. Guardado.
3. Ejecución.
4. Modificación de los criterios.
5. Impresión de resultados.
6. Eliminación.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMULARIOS E INFORMES.**

1. Introducción, modificación y eliminación de datos en formularios.
2. Aplicación de filtros en formularios.

3. Creación de informes con el asistente.
4. Publicación de informes en el procesador de texto para su mejora.
5. Impresión de formularios e informes.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. UF0514 GESTIÓN AUXILIAR DE REPRODUCCIÓN EN SOPORTE CONVENCIONAL O INFORMÁTICO.**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. REPRODUCCIÓN EN EQUIPOS DE REPROGRAFÍA**

1. Equipos de reprografía.
2. Elementos.
3. Tipos: Fotocopiadoras e impresoras.
4. Características.
5. Funcionamiento.
6. Instrucciones técnicas.
7. Puesta en marcha.
8. Mantenimiento y limpieza.
9. Soportes en la reproducción:
10. Papeles para reprografía.
11. Cartulina para reprografía.
12. Cartón.
13. Plásticos.
14. Digitales.
15. Consumibles para los equipos de reprografía:
16. Tóner.
17. Tintas.
18. La reproducción de los originales.
19. Tipos de originales.
20. Compatibilidad de los originales digitales.
21. Producción en reprografía.
22. Calidad en la reproducción.
23. Parámetros modificables.
24. Pruebas de reproducción.
25. Ajustes durante la reproducción.
26. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía.
27. Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos.
28. Riesgos específicos y factores implicados.
29. Procedimientos de la gestión de residuos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPERACIONES DE ENCUADERNACIÓN FUNCIONAL DE DOCUMENTOS.

1. La encuadernación funcional:
2. . Características y aplicaciones.
3. . Tipos de encuadernación funcional: canutillo, espiral, anillas.
4. . Ajuste de equipos.
5. . Mantenimiento.
6. Materiales y útiles de encuadernación:
7. . Papeles de cubrir.
8. . Cartulinas.
9. . Plásticos: transparencias.
10. . Grapas y anillas
11. Operaciones de encuadernación:
12. . Igualado.
13. . Alzado.
14. . Perforado.
15. . Numerado.
16. . Engomado.
17. . Grapado.
18. Máquinas de encuadernación:
19. ? Corte (guillotina manual, cizalla).
20. ? Plegado (plegadora de planos).
21. ? Plastificado (plastificadora).
22. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de encuadernación funcional:
23. . Riesgos.
24. . Sistemas de protección.
25. . Procedimientos de trabajo seguros.
26. . Eliminación y reciclaje de residuos.
27. Control de calidad en la encuadernación funcional:
28. . Criterios de calidad del proceso.
29. . Pautas para la inspección del producto.