



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Operaciones auxiliares en el departamento de administración y recepción para personas con discapacidad intelectual

Julio 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	OPERACIONES AUXILIARES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Código:	ADGG25
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Desarrollar tareas básicas tanto en el área de recepción de la empresa como en el departamento de administración, siguiendo las pautas y procedimientos establecidos por la empresa en colaboración con la persona supervisora y/o persona superior

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Recursos personales sociolaborales	60 horas
Módulo 2	Operaciones básicas de comunicación	80 horas
Módulo 3	Técnicas de recepción y gestión de correspondencia y paquetería	50 horas
Módulo 4	Técnicas de administrativas básicas	90 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 280 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.
Experiencia profesional	No se requiere.
Otros	Poseer una discapacidad intelectual igual o superior al 33% Manejo básico y sencillo del entorno Windows.

Justificación de los requisitos del alumnado

- Presentación del certificado de minusvalía

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Técnico o Técnico Superior de la familia profesional de Administración y gestión - Certificados de profesionalidad de nivel 2 y 3 del área profesional de Gestión de la Información y comunicación de la familia profesional de Administración y gestión.
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere experiencia en formación laboral de personas con discapacidad intelectual de al menos 1 año
Competencia docente	Será necesario tener experiencia metodológica o experiencia docente

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante
Taller de administración	30 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa
Taller de administración	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopiadora con función escáner - Impresora. - Encuadernadora - Plastificadora - Destructora de papel. - Teléfonos

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 43091029 Empleados administrativos, en general
- 44121057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: RECURSOS PERSONALES SOCIOLABORALES

OBJETIVO

Desarrollar un rol como persona trabajadora en el entorno laboral ordinario, con una actitud responsable y comprometido, ajustándose a los indicado por la figura supervisora

DURACIÓN: 60 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Caracterización de los comportamientos y responsabilidades en el entorno laboral
 - Derechos básicos de la persona trabajadora.
 - Deberes básicos de la persona trabajadora.
 - Conceptos de convenio, contrato laboral, baja, nómina, vacaciones, permisos, etc.
 - Competencias específicas de este perfil laboral.
 - Puesto de trabajo auxiliar y relación que con la figura de la persona supervisora y/o persona superior.
 - Funciones de acuerdo con los criterios establecidos en cuanto a procedimientos, calidad, protección de datos y plazos.
 - Normas básicas de la empresa referidas a horarios, imagen, procedimientos de comunicación, etc.
 - Normas básicas de prevención y seguridad referentes a su puesto de trabajo.
- Identificación de las emociones en el entorno laboral
 - Tipos de emociones y descripción
 - Técnicas de gestión emocional dentro del entorno laboral.
 - Hábitos para la gestión de las emociones
 - Recursos del entorno que puedan ser de utilidad en ocasiones especialmente difíciles.
- Descripción del rol asignado para participar de forma activa dentro del equipo de trabajo
 - Criterios que favorecen un buen trabajo en equipo.
 - Comportamientos o situaciones erróneas que pueden llevar a que el equipo de trabajo fracase.
 - Rol designado y la participación responsable en el desarrollo del trabajo
 - Resolución de conflictos sencillos en el entorno laboral

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia de ser responsable en el desempeño del puesto de trabajo, respetando las normas y cumpliendo las obligaciones
- Buena disposición para responder positivamente a las órdenes, indicaciones y correcciones realizadas con la persona supervisora y/o persona superior.
- Interés por gestionar adecuadamente las emociones dentro del entorno laboral, solicitando apoyo a los recursos personales o sociales del entorno en caso de que sea necesario.
- Demostración de actitudes positivas y de participación de forma activa en la consecución con éxito de las tareas realizadas en equipo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO

Adquirir habilidades comunicativas adecuadas, en cualquiera de sus modalidades que permitan el desempeño de todas aquellas tareas en las que interviene la comunicación dentro de su puesto de trabajo.

DURACIÓN: 80 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Especificaciones de las técnicas de comunicación efectiva no verbal (el lenguaje corporal, el contacto visual, los gestos de la cara, postura, proximidad, escucha activa...).
- Dialogo eficaz (sin interrupciones, respeto del turno de palabra, manifestación de la opinión propia, respeto de la ajena)
- Elementos imprescindibles para la escucha activa (mantener la mirada, no interrumpir, tomar una postura activa, demostrar interés, parafrasear, etc.)
- Fases en la comunicación: (comprender el mensaje, crear un mensaje, transmitirlo, responder adecuadamente, escucha activa...)
- Problemas o conflictos más habituales que pueden surgir en la comunicación oral
- Caracterización de la comunicación escrita adaptada al destinatario, la formalidad, el registro, etc.
- Soportes del mensaje escrito (carta, post-it, correo, plataforma...).
- Formato del mensaje de acuerdo al receptor, su posición o relación y ajustando el registro del lenguaje.
- Transmisión de ideas (expresión clara, concisa, ordenada y jerarquizada de mayor a menor importancia).
- Escritura con un léxico adecuado (selección del vocabulario dependiendo de la ocasión) y siguiendo las reglas ortográficas y de gramática.
- Formato y diseño (limpieza, orden, claridad, coherencia...)
- Procesador de textos para elaborar distintos tipos de comunicación escrita (cartel para tablón de anuncios, sencilla circular, documento informativo, cumplimentar plantillas, e etc.)
- Uso de las nuevas tecnologías y la comunicación en el entorno laboral
- Herramientas del correo electrónico para enviar, recibir, abrir, adjuntar un archivo o descargarlo, contestar, reenviar, archivar o eliminar mensajes de correo siguiendo los procedimientos marcados por la empresa.
- Navegación por internet, localización de la información solicitada o que requiere, utilizando criterios básicos para desechar la información que no es útil o resulta engañosa y optimizando el tiempo empleado en ello de forma responsable.
- Foros, chats, áreas de FAC o herramientas similares que se utilizan en la comunicación en el entorno laboral.
- Corrección en la redacción de sus mensajes de correo, chats, foros, etc., (redacción, forma y estilo adecuado en función del instrumento, situación e interlocutor).
- Normas sociales y uso adecuado en el uso de las nuevas tecnologías y redes sociales.
- Desarrollo de la atención telefónica al cliente interno y externo.
- Recepción de llamadas telefónicas (presentación de la empresa, identificación de uno mismo, fórmula de preguntas...)
- Elementos de la comunicación telefónica (iniciar la conversación, escucha activa, comprensión del mensaje, técnicas de repetir el mensaje de forma resumida).
- Manejo de centralitas telefónicas (derivación de llamadas de teléfono a la persona o extensión correspondiente).

- Normas y reglas de cortesía telefónica (responder lo antes posible, volumen y rapidez, cómo dejar al cliente en espera, cómo transferir una llamada, cómo despedirse...)
- Resolución de conflictos cotidianos que pueden surgir por teléfono (no comprensión del mensaje o no tener en esos momentos la información que se solicita, no estar disponible la persona a la que se dirige la llamada, formulación de una queja, etc.)

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Uso de habilidades de comunicación en el trato con sus compañeros de trabajo y con colaboradores y clientes.
- Concienciación de la importancia de adaptarse y ser flexible en la comunicación con la persona y la situación social.
- Interés por realizar una adecuada atención al cliente, persiguiendo la satisfacción del mismo ante el trato que ha recibido.
- Valoración de la importancia de respetar las normas sociales y laborales que rigen las distintas modalidades de comunicación que se producen en el entorno laboral, incluyendo las específicas para nuevas tecnologías y redes sociales.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: TÉCNICAS DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

OBJETIVO

Recepcionar a cualquier visitante o cliente de la empresa, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa y encargarse de la recepción, distribución y envío de cualquier tipo de correspondencia o paquete ajustándose a lo indicado por la figura supervisora.

DURACIÓN: 50 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Uso de habilidades de comunicación oral en la atención al público
 - Atención al cliente en la recepción (saludo, iniciar la conversación, la escucha activa para comprender el mensaje que está transmitiendo...)
 - Comunicación oral básicas para una adecuada atención al cliente. (lenguaje correcto, comunicación corporal, empatía, escucha activa, velocidad del habla, resolución de problemas, conocimiento de la información, actitud positiva...)
 - Protocolo de bienvenida y de atención al visitante establecido por la empresa.
- Desarrollo del proceso de recepción, acogida y registro de visitas en la empresa
 - Recepción a los visitantes y registro de entrada de los datos identificativos destacados (fecha, datos del visitante, motivo de su visita, la persona que desea visitar, etc.)
 - Protocolo establecido por la empresa; identificación del visitante y acreditación del mismo.
 - Itinerario o acompañamiento en caso de que sea necesario, hasta el departamento o despacho de destino.
 - Protocolo establecido por prevención de riesgos laborales para evitar propagación del COVID (medir temperatura, desinfectar manos...).
 - Orden y la limpieza en la disposición en el espacio de mobiliario y materiales auxiliares pertenecientes a la zona de recepción de visitantes en la empresa.
 - Registro de salida la finalización de la visita del cliente o colaborador y recogida de su acreditación o identificador.

- Despedida al visitante siguiendo el protocolo establecido por la empresa.
- Operaciones de distribución de la correspondencia y paquetería que llega a la empresa.
 - Recepción de la correspondencia y paquetes. Comprobación de que los destinatarios pertenecen a la empresa.
 - Cumplimentación del registro de entrada de los envíos recibidos.
 - Identificación del destinatario y notificación del envío para su recogida o distribución en el caso de que así se le indique.
 - Resolución o notificación a la persona supervisora de las incidencias relacionadas con la recepción de correspondencia o paquetes (destinatario no identificado, mal estado del embalaje, etc.)
- Operaciones de organización del envío de correspondencia o paquetería siguiendo el proceso establecido por la empresa.
 - Embalaje, empaquetado o ensobrado según las características del producto, asegurando la protección y confidencialidad del mismo.
 - Colocación de etiquetas identificativas de los datos del destinatario, así como la dirección del mismo.
 - Selección de la compañía de mensajería indicada en función de destino, volumen y urgencia y los procedimientos establecidos para el mismo.
 - Envíos a través de correos. Localización de oficinas.
 - Registro de salida de los envíos realizados.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes responsables en el trabajo en la aplicación de una atención de calidad al cliente.
- Concienciación de la importancia de ser riguroso en el cumplimiento de los protocolos establecidos por la empresa tanto para la recepción de visitas como para la recepción y envío de paquetería y correspondencia.
- Adquisición de actitudes positivas en el cuidado su imagen y de la importancia de mantenerlas también en el espacio de recepción.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

OBJETIVO

Realizar tareas auxiliares del departamento de administración siguiendo las indicaciones y procedimientos establecidos por su la persona supervisora y/ o persona superior.

DURACIÓN: 90 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Organización de los ficheros y bases de datos de empleados, clientes, proveedores, productos, entradas y salidas, etc. siguiendo las instrucciones e indicaciones recibidas.
 - Utilización bases de datos (Excel u otra específica de la empresa).
 - Objetos básicos para trabajar (tablas, consultas, formularios e informes).

- Base de datos: abrirla, guardar los cambios producidos y cerrarla sin cometer errores.
 - Copias de seguridad y uso de herramientas de recuperación y mantenimiento.
 - Introducción datos: doble comprobación, moverse por campos y registros, modificar y eliminar registros
 - Búsqueda de datos y reemplazarlos, aplicar filtros, ordenar alfabéticamente los campos y operaciones básicas con tablas.
- Consultas de acuerdo con la selección (crearla, añadir criterios, aplicación de operadores, etc.) Elaboración, impresión y archivado de documentos utilizando Word y siguiendo las indicaciones recibidas.
 - Operaciones básicas relacionadas con el procesamiento de documentos (nuevo, abrir, guardar, cerrar, propiedades, permiso de acceso).
 - Formato de documento; fuente, párrafo, formatos básicos, diseño, etc.
 - Herramientas de edición. El corrector ortográfico y digital.
 - Insertar tablas, objetos, imágenes, diagramas, fórmulas, gráficos e hipervínculos.
 - Combinación de correspondencia: carta, sobre y etiquetas.
 - Cifrado y protección de documentos que contengan información de acceso restringido
 - Desarrollo de tareas de reprografía (fotocopiadoras, escáneres e impresoras) de acuerdo con las órdenes de trabajo
 - Copias en soporte convencional o informático en la cantidad y calidad requeridas y de acuerdo con las instrucciones recibidas (tamaño, color, cantidad, dos caras, ampliación reducción, ordenados, etc.)
 - Mantenimiento en condiciones óptimas de los equipos y recursos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras) Revisiones, e identificación de incidencias.
 - Consumibles (tóner, papel en sus distintos tamaños y densidades o calidades). Aprovisionamiento de los mismos.
 - Resolución de averías cotidianas. Manual de uso. Servicio técnico.
 - Escaneo y digitalización de documentos o imágenes.
 - Calidad de la imagen
 - Colocación en la carpeta correcta, con el formato adecuado
 - Nombre de acuerdo con las instrucciones recibidas.
 - Especificaciones para el encuadernado de documentos.
 - Grapar, engomar o encanutillar siguiendo la correcta disposición del documento y su ordenación.
 - Herramientas de encuadernación (Cizalla, perforadoras de papel, encuadernadora, plegadora y plastificadora) manteniéndolas en perfectas condiciones de uso.
 - Organización, control y aprovisionamiento de consumibles y los recursos materiales habituales de oficina (fungibles, repuestos y herramientas) garantizando su ubicación correcta, su estado óptimo y su reposición.
 - Fichas de almacén; material el fungible y no fungible.
 - Control de existencias y comprobación del estado.
 - Distribución el material siguiendo los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas por su superior.
 - Normas de uso, préstamo y acceso.
 - Inventarios, stock y listados de previsión de material.
 - Realización de pedidos con la aprobación y supervisión de su superior.
 - Recepción de pedidos, comprobación, albarán de entrega.
 - Registro de entradas y salidas del almacén.
 - Clasificación y registro de documentación siguiendo las instrucciones recibidas.
 - Tipos de registros
 - Documentos administrativos y comerciales: albaranes, notas de entrega, facturas, pedidos, etc.
 - Localización en los distintos tipos de documentos, los datos más relevantes.
 - Documentos administrativos laborales (contratos, nóminas, solicitud de vacaciones o permisos, bajas, nóminas, justificantes médicos.)

- Archivado de documentación en soporte convencional o digital respetando procedimientos e instrucciones recibidas
 - Orden y sistematicidad Preservación y acceso a la información. Criterios de seguridad, acceso a la información y confidencialidad
 - Archivado de documentos físicos en soporte convencional o digitales en soporte informático; registro, clasificación u ordenación, codificación, tratamiento y archivo.
 - Sistemas de archivado: codificación, fecha, procedencia, sistema alfabético, numérico, alfanumérico,
 - Normativa correspondiente a las acciones de conservar, eliminar y destruir documentos en soporte convencional o digital, manteniendo el archivo actualizado.
 - Validez administrativa y plazo legal de custodia.
 - Nombrado, ubicación y clasificación de carpetas (copias, asignación de archivos, movimiento de los mismos, acceso protegido, etc.)

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes responsables para mantener la calidad y sistematicidad en los procedimientos que le son encomendados.
- Coordinación con el departamento de administración en todas aquellas tareas auxiliares que le sean encomendadas.
- Actitud proactiva y de mejora continua para responder positivamente a las críticas, rectificaciones o valoraciones que se hagan de su trabajo.
- Interés por mejorar día a día en el desempeño de su actividad laboral.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

- Comenzaremos cada una de las unidades didácticas con una metodología expositiva, sentando unas bases teóricas que nos permitan interiorizar los conceptos y procedimientos básicos que nos permitan después aplicarlos en la práctica de forma adecuada.
- La metodología será también constructivista de forma que partiremos de sus conocimientos previos respecto al tema y a través de problemas y situaciones reales que planteemos, irán incorporando tanto a nivel teórico como práctico los nuevos conceptos y destrezas trabajadas.
- Los contenidos serán adaptados teniendo en cuenta las especiales características de nuestro colectivo, guiándonos por los siguientes principios: Los contenidos y las actividades que planteemos resultarán funcionales y reales. Los procedimientos se subdividirán en pasos sencillos y secuenciados de forma que podamos identificar dónde están las dificultades y establecer las herramientas o estrategias adecuadas para resolverlas.
- La técnica de modelado será la que utilizaremos fundamentalmente ya que permite un aprendizaje más rápido y directo. Estos procedimientos serán entrenados en diferentes situaciones para lograr generalizar y consolidar los aprendizajes adquiridos (transferencia de aprendizajes).
- Utilizaremos la metodología de resolución de supuestos prácticos, así como el rol Playing con el fin de entrenar situaciones sociales y resolución de conflictos.
- Todos los materiales didácticos que utilicemos se redactarán de acuerdo a las características de los documentos de lectura fácil de forma que permita su comprensión y se conviertan en un material de consulta y apoyo útil y efectivo. Además, utilizaremos apoyos visuales, esquemas y gráficos tanto en el material impreso como a través de recursos audiovisuales.
- Los alumnos recibirán un Feedback continuo, utilizando con frecuencia las preguntas para comprobar que aquellos que presentan mayores dificultades son capaces de entender lo que se les está exponiendo y para tener la seguridad de que saben lo que tienen que hacer y cómo han

de realizarlo. Es muy importante que el alumno tenga claro el objetivo que perseguimos, cual es el aprendizaje que les estamos exigiendo y cuáles son los criterios que aplicamos para valorar que lo ha conseguido. Esto implicará también adaptarnos a su ritmo, estableciendo los tiempos y las repeticiones que sean necesarias para conseguirlo.

- Respecto al tipo de actividades se combinarán tanto trabajos individuales como grupales, apoyándose en este último caso en el aprendizaje colaborativo y permitiéndonos valorar de este modo, no solo los conocimientos adquiridos sino también la capacidad de trabajo en equipo, el rol que adopta cada alumno respecto al grupo (pasivo, activo, agresivo, mediador...), capacidad de resolución de conflictos, implicación, iniciativa, motivación, etc.
- Los alumnos dispondrán tutorías individuales, siendo este un espacio para abordar todas aquellas cuestiones de carácter personal y en relación con la acción formativa que les preocupen, inquieten o estén afectando en su proceso de aprendizaje y aprovechamiento de la acción.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes:
 - Observación diaria: atención, interés, esfuerzo, responsabilidad, participación y colaboración. (25%) Valoración de los ejercicios prácticos y de los supuestos realizados por el alumno a lo largo del tema. (45%) Realización de sencillas pruebas escritas al finalizar cada unidad didáctica en las que valoraremos el grado de asimilación de los contenidos teóricos más esenciales. (25%) Autoevaluación del alumno. (5%)
- Realizaremos una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida de nuestro alumnado y poder de esa manera realizar una adaptación inicial de los contenidos a las distintas capacidades
- Para la evaluación de actitudes, a través de la observación, se valorarán indicadores como: iniciativa, motivación e interés, trabajo en equipo, socialización, aceptación de la crítica, puntualidad, higiene, búsqueda de calidad, respeto a las normas, etc.
- Para la evaluación de conocimientos, durante la impartición de la acción formativa, se utilizarán los siguientes instrumentos: Pruebas objetivas. Pruebas de respuesta abierta. Pruebas interpretativas.
- Para la evaluación de las destrezas realizaremos: Pruebas prácticas. Resolución de casos. Role playing.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.