

ANEXO I

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.

Código: ADGG0408.

Familia Profesional: Administración y gestión.

Área Profesional: Gestión de la información y comunicación.

Nivel de cualificación profesional: 1.

Cualificación profesional de referencia:

ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (RD 107/2008 de 1 de febrero).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Competencia general:

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.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales.

Sectores productivos:

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

4423.1013 Operadores/as de central telefónica.

4424.1016 Teleoperadores/as.

4412.1057 Recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.

4446.1010 Empleados/as de ventanilla de correos.

4221.1011 Clasificadores/as-repartidores/as de correspondencia.

9431.1020 Ordenanzas.

5500.1036 Taquilleros/as.

Auxiliar de servicios generales.
Auxiliar de oficina.
Auxiliar de archivo.
Auxiliar de información.

Duración de la formación asociada: 430 horas.

MF0969_1: Técnicas administrativas básicas de oficina. (150 horas)

- UF0517: Organización empresarial y de recursos humanos. (30 horas)
- UF0518: Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.(30 horas)
- UF0519: Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. (90 horas)

MF0970_1: Operaciones básicas de comunicación. (120 horas)

- UF0520: Comunicación en las relaciones profesionales. (50 horas)
- UF0521: Comunicación oral y escrita en la empresa. (70 horas)

MF0971_1: (Transversal) Reproducción y archivo. (120 horas)

- UF0513: Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. (60 horas)
- UF0514: Gestión auxiliar de reproducción en soporte convencional o informático. (60 horas)

MP0112: Módulo de prácticas profesionales no laborales de operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. (40 horas)

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

Nivel: 1.

Código: UC0969_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: 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.

CR1.1 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.

CR1.2 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.

CR1.3 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.

CR1.4 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.

RP2: 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.

CR2.1 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.

CR2.2 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.

CR2.3 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.

CR2.4 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.

CR2.5 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.

CR2.6 La correspondencia de uso habitual se prepara para su envío –doblados, ensobrados, sellados, otros–, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos.

CR2.7 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.

CR2.8 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.

CR2.9 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.

RP3: 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.

CR3.1 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.

CR3.2 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.

CR3.3 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.

CR3.4 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.

RP4: 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.

CR4.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma rigurosa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR4.2 Los cobros frente a terceros se realizan, comprobando de forma precisa la organización, el motivo, el importe u otros aspectos relevantes de los mismos.

CR4.3 Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona afectada en el momento de la recepción del importe.

CR4.4 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.

CR4.5 Los justificantes en las gestiones de reintegro se presentan cumplimentados correctamente para su cobro.

CR4.6 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.

CR4.7 Los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona adecuada.

CR4.8 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.

CR4.9 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.

RP5: Organizar los recursos materiales habituales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas.

CR5.1 Los recursos o materiales de la oficina se supervisan verificando su existencia en las cantidades y condiciones necesarias.

CR5.2 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.

CR5.3 Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CR5.4 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.

CR5.5 Los pedidos en función de las necesidades y plazos de entrega, se realizan informando previamente al superior jerárquico para su visto bueno.

CR5.6 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.

CR5.7 La información pertinente –número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros– para la correcta gestión del aprovisionamiento, se transmite puntualmente al responsable.

CR5.8 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.

CR5.9 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.

RP6: 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.

CR6.1 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.

CR6.2 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.

CR6.3 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.

CR6.4 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.

CR6.5 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.

CR6.6 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.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, aplicación de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas para el cobro, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos móviles. Equipos de registro de cobro. Recursos materiales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

Productos y resultados

Documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros confeccionados de acuerdo con las instrucciones recibidas. Correspondencia y paquetería recepcionados,

franqueados, depositados, entregados y distribuidos. Documentación comercial y administrativa cotejada. Registros básicos correctamente formalizados y/o cotejados. Cobros, pagos, ingresos o reintegros, sencillos y de escasa cuantía. Transmisión de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Aprovechamiento responsable de recursos, equipos y materiales de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo y o departamento. Actividades de trabajo con orientación a resultados. Productividad. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada

Directrices, manual de la organización –normativa de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Información de stock de material de oficina. Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Unidad de competencia 2

Denominación: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

Nivel: 1.

Código: UC0970_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

CR1.1 Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR1.2 Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR1.3 Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR1.4 Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

RP2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR2.1 La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores –recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras–, efectuándose una comunicación efectiva.

CR2.2 En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR2.3 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR2.4 Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR2.5 Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR2.6 Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR3.1 La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR3.2 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para-verbal.

CR3.3 La presentación ante los interlocutores externos –clientes, proveedores u otros agentes–, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR3.4 Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR3.5 Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados –agenda electrónica, libros de notas, otros–, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR3.6 Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR3.7 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR3.8 Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR3.9 Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR3.10 La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR3.11 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

CR4.1 Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR4.2 Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva –información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos.

CR4.3 Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR4.5 Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR4.6 Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Contexto profesional

Medios de producción

Red local. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones –entornos de usuario–: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes -CRM-. Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, fax. Organigramas funcionales, y de distribución de áreas y espacios. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

Productos y resultados

Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. Aplicación del protocolo de la organización. Información obtenida de fuentes y personas internas para su transmisión. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas telemáticas. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. Transmisión de la imagen corporativa. Relaciones de trabajo eficaces. Comunicaciones interpersonales efectivas en el entorno de trabajo. Integración en las actividades del grupo de trabajo. Participación activa en las reuniones de trabajo. Comportamiento profesional asertivo. Revisión e incorporación de mejoras en la actuación profesional propia.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos. Manual de imagen corporativa. Manual de comunicaciones. Boletines oficiales. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados.

Unidad de competencia 3

Denominación: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Nivel: 1.

Código: UC0971_1.

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias, o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.

CR1.1 Los equipos de reproducción –fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras– se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR1.2 Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles –papel, tóner o cartuchos de tinta, otros– y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR1.3 Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

CR1.4 Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.

CR1.5 Las deficiencias en los recursos de archivo –archivadores, carpetas, separadores u otros– se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.

CR1.6 Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad, se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

RP2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

CR2.1 El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

CR2.2 Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.

CR2.3 El criterio de clasificación de la documentación se identifica, de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR2.4 Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización, o asignado por el superior.

CR2.5 Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.

CR2.6 Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR2.7 Los documentos e información de acceso restringido o confidencial, se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.

CR2.8 La información archivada en soporte convencional, se entrega siguiendo las instrucciones recibidas, y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR2.9 Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

CR2.10 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

CR3.1 La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.

CR3.2 Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen –confidencial u otra.

CR3.3 Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.

CR3.4 La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica, siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.

CR3.5 Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.

CR3.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP4: Actualizar y extraer distintos tipos de informaciones, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y a las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.

CR4.1 Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar.

CR4.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas, y en función de la información que se deba presentar.

CR4.3 Las copias de seguridad de las bases de datos, se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.

CR4.4 La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan, aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR4.5 Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.

CR4.6 Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia, de la información utilizada o generada, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

RP5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

CR5.1 Los parámetros relacionados con la información a copiar –tamaño, ubicación, color, fotografías u otros– se identifican con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.

CR5.2 Los medios de reprografía existentes –fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros– se utilizan con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.

CR5.3 Las copias se facilitan en el formato –ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros–, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR5.4 Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida, se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR5.5 Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía, se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

RP6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional –grapado, encanutado, otros, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.1 El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes, para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas, se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CR6.2 Los materiales necesarios para la encuadernación, se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CR6.3 La documentación se organiza, ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CR6.4 Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles –cizallas u otras.

CR6.5 Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.

CR6.6 La documentación se encuaderna –encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas– en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR6.7 El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos, por el superior y la organización.

RP7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

CR7.1 Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.

CR7.2 La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos, se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR7.3 El tipo de documento impreso se identifica, en cuanto a sus características –color, imágenes, fotografías– determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.4 El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR7.5 El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR7.6 Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR7.7 Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

Contexto profesional

Medios de producción

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales. Equipos de reprografía: fotocopadoras, escáneres, grabadoras, multicopistas, otros. Mesa de montaje. Materiales y útiles de impresión, reproducción y encuadernación funcional: papel, cartulina, canutillos, otros. Cizallas. Perforadoras.

Productos y resultados

Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación. Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida. Fotocopias, grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados de modo completo, con calidad de imagen no inferior al documento original. Documentos encuadernados -encanutado, grapado, espiralado, anillado u otros-. Óptimo aprovechamiento de equipos y recursos informáticos. Información codificada y de acceso restringido. Transmisión óptima de la imagen de la empresa. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización. Aplicación de normas de sostenibilidad

Información utilizada o generada

Directrices, manuales de procedimiento de la organización –normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros–, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Protección de datos, seguridad y acceso electrónico y laboral. Documentación propia de la empresa: informes, ofertas, presentaciones, u otros. Manuales de: procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos a digitalizar copias u originales–. Formatos de digitalización de información. Catálogos y guías de usuario.