

# Estándar de competencias profesionales

## Realizar operaciones auxiliares administrativas

Familia Profesional	<b>Administración y Gestión</b>
Nivel	<b>1</b>
Código	<b>ECP0969_1</b>
Estado	<b>BOE</b>
Publicación	<b>RD 914/2024</b>

## Competencia profesional

### Elementos de la competencia

- EC1** Registrar las actualizaciones de información relativas a la organización, sus departamentos y áreas, y el personal a ellos asignado, según las instrucciones recibidas, con objeto de disponer de la información completa para ofrecer un servicio de calidad.
- IC1.1** Los departamentos y secciones, sus funciones, y el personal asignado a los mismos, sus cargos y responsabilidades se identifican a través del organigrama de la organización, contrastando la vigencia del mismo y utilizando las aplicaciones informáticas.
- IC1.2** La ubicación física de los departamentos o áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, web, entre otras, se actualizan en los registros de la estructura organizativa (organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos, entre otros), identificándolas y registrando los cambios que se producen, utilizando las aplicaciones informáticas.
- IC1.3** Los elementos (recursos, herramientas y componentes) de información y comunicación (folletos, revistas internas o externas, publicaciones, web, redes sociales, entre otras) se mantienen en el área de trabajo, en condiciones de orden y actualización, expurgando, digitalizando o archivando aquellos que han quedado obsoletos, de acuerdo con el protocolo de la organización.

**EC2** Apoyar a la gestión de la correspondencia en soporte papel, interna y externa, y de la paquetería, de forma rápida y eficiente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización a fin de distribuirla a los destinatarios.

**IC2.1** Los medios para el envío y recepción de correspondencia en soporte papel (burofax, correo convencional, correo certificado, correo con acuse de recibo, entre otros) se manejan, solicitando o cumplimentando los justificantes de envío preceptivos para su registro.

**IC2.2** La correspondencia en soporte papel y la paquetería recibida o emitida se registran, conforme a las normas internas, a través de los medios en soporte papel o informáticos designados por la organización.

**IC2.3** La correspondencia en soporte papel y la paquetería, recibida o emitida, se organizan, clasificándolas según los criterios fijados (normal, urgente, certificados, entre otros), generando las reproducciones, devoluciones y/o consultas.

**IC2.4** 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, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares solicitados, cumpliendo los criterios de economía y sostenibilidad en el uso del papel.

**IC2.5** Los datos identificativos de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, entre otros) se comprueban, cotejándolos con los datos del destinatario, facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, adaptando el formato de envío (doblados, ensobrados, sellados, entre otros).

**IC2.6** El embalado y/o empaquetado se efectúa, seleccionando los materiales según el tipo de producto, asegurando su protección física y teniendo en cuenta el estilo e imagen de la organización y la normativa aplicable sobre envíos y paquetería.

**IC2.7** 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 la organización.

**IC2.8** El registro, la distribución y la manipulación de la información se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y de seguridad y confidencialidad en los sistemas de comunicación.

**EC3** Apoyar a la gestión de la correspondencia digital, interna y externa, identificando a los interesados en la información que contienen y archivándola, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos por la organización.

**IC3.1** Los medios informáticos y aplicaciones de recepción y envío de correspondencia digital (correos electrónicos, mensajes instantáneos, chat, foros, redes sociales, entre otras) se

manejan, registrando la información que contienen y derivándolos a la persona responsable de su recepción.

**IC3.2** Los mensajes recibidos se archivan, de manera ordenada y en función de su importancia, clasificándose en carpetas y subcarpetas.

**IC3.3** Los interesados en la información contenida en los mensajes se identifican, de cara a reenvíos o respuestas, así como puestos en copia, facilitando el seguimiento de los mismos.

**IC3.4** Los archivos adjuntos se guardan en el dispositivo informático, en la red, en el servidor o en la nube, entre otros, localizando las carpetas contenedoras y siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la organización.

**IC3.5** Las herramientas complementarias de gestión de mensajes (de seguimiento, programadores, creación de listas de contacto, entre otras) se manejan, clasificando los mensajes y contactos, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

**IC3.6** Las copias de seguridad se ejecutan, verificando su ubicación y archivo, con la periodicidad establecida por la organización.

**IC3.7** La información contenida en los mensajes se trata, aplicando la normativa aplicable sobre datos personales y seguridad y confidencialidad de información.

**EC4** Registrar documentos comerciales, administrativos, de tesorería, u otros del ámbito de la organización, ajustándose a las instrucciones recibidas, a través de las aplicaciones informáticas específicas o genéricas, cotejándolos cuando así lo estimen las normas de la organización, a fin de asegurar la fiabilidad de la información.

**IC4.1** Los datos relativos a ficheros de clientela, proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros registros comerciales se actualizan, a través de las aplicaciones informáticas de uso por la organización.

**IC4.2** Los pedidos se registran, a través de los medios existentes (manuales o informáticos), de acuerdo a los plazos y las especificaciones establecidas y la normativa aplicable sobre datos personales.

**IC4.3** Los datos de documentos comerciales, administrativos, de tesorería, entre otros, del ámbito de la organización, se comprueban que están registrados en los ficheros en soporte papel o informático, comunicando al responsable, por los canales establecidos por la organización, las inexactitudes, faltas o deterioros detectados, efectuando el seguimiento de los mismos.

**IC4.4** Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan a través de las herramientas informáticas (hojas de cálculo, sistemas de gestión, entre otras), con los que los originan, comprobando la corrección de los datos, su presencia, duplicidad o ausencia, e informando de las diferencias al responsable de su verificación.

**EC5** Efectuar actividades auxiliares relacionadas con el cobro, pago, ingreso o reintegro, con organizaciones, clientela, 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.

**IC5.1** Las instrucciones recibidas se aplican, solicitando aclaraciones hasta su comprensión.

**IC5.2** Los cobros frente a terceros se gestionan, comprobando los datos como la razón social, el motivo, el importe u otros aspectos de los mismos (NIF, domicilio, observaciones, entre otros), manejando el TPV (Terminal Punto de Venta) y las aplicaciones de banca digital en las operaciones efectuadas (tarjeta bancaria, transferencias inmediatas, entre otras).

**IC5.3** Los documentos de justificación de cobros se entregan a la persona pagadora, comprobando que el importe y los datos de cobro coinciden con los documentos.

**IC5.4** Los cobros en efectivo se comprueban que están en su totalidad, en la cantidad estimada y que cumplen con la normativa aplicable fiscal y mercantil, procediéndose a la devolución del cambio.

**IC5.5** Los justificantes en las gestiones de reintegro se cumplimentan, presentándolos para su cobro.

**IC5.6** Los pagos frente a la clientela (personas físicas o jurídicas) se efectúan, según las indicaciones recibidas, con diligencia, recogiendo y comprobando que el justificante de pago recibido cumple los requisitos establecidos por la organización.

**IC5.7** Los resguardos diligenciados en las entidades bancarias y administraciones se recogen de acuerdo con el procedimiento establecido, entregándose a la persona designada por la organización.

**IC5.8** El saldo final generado por las operaciones de cobro y pago se comprueba, verificando que se ajusta a los justificantes de las operaciones realizadas, efectuando el arqueo de caja y actuando de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad establecidos por la organización.

**EC6** Organizar los recursos materiales del servicio u oficina, gestionando su distribución, garantizando su existencia constante y custodiándolos, según las instrucciones recibidas y las normas establecidas por la organización.

**IC6.1** Los recursos o materiales de la oficina se comprueban, verificando su existencia en las cantidades y condiciones estimadas por la organización y actualizando el inventario.

**IC6.2** Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos se ejecutan, de acuerdo con los procedimientos o normas internas, revisando su funcionamiento.

- IC6.3** Los recursos materiales solicitados se suministran, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas.
- IC6.4** 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.
- IC6.5** Los pedidos se efectúan, en función de las necesidades y plazos de entrega e informando previamente al superior jerárquico para su aprobación.
- IC6.6** 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, entre otros.
- IC6.7** La información relativa al stock (número de unidades, precios, nuevos materiales, entre otras) para la gestión del aprovisionamiento se trasmite al responsable, a través de los canales habilitados por la organización.
- IC6.8** Los materiales de los pedidos realizados se comprueban en su recepción, verificando que se ajustan a la cantidad y calidad estimada en la hoja de pedido, y que está presente en la documentación acreditativa de recepción, devolviendo las partidas de material defectuosas o que no se ajustan al pedido, de acuerdo con los procedimientos y normas internas e informando previamente al superior jerárquico.
- EC7** 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.
- IC7.1** 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 las especificaciones dadas.
- IC7.2** Las actividades de apoyo administrativo se desempeñan, en función de las directrices de coordinación recibidas del responsable directo, con un criterio de responsabilidad compartida, incentivando la actitud positiva, la iniciativa, la mejora, la superación y el dinamismo ante las tareas o resultados a lograr y respetando las normas de la organización.
- IC7.3** Los recursos, equipos y materiales asignados al grupo o departamento para la realización del trabajo se utilizan, proporcionando el cuidado estipulado y comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas, reponiendo dicho material.

- IC7.4** 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.
- IC7.5** 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.
- IC7.6** Las posibles mejoras identificadas en el desarrollo de las actividades de apoyo administrativo se comunican, proponiéndoselas al responsable directo, explicando los posibles beneficios y dificultades.

## Contexto profesional

## Ámbito profesional

## Sectores productivos

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

### 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, aplicaciones de mensajería y comunicación, navegadores de Internet, aplicaciones informáticas para el cobro, TPV, aplicaciones de banca digital, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fotocopiadoras, fax, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos móviles. Equipos de registro de cobro. Recursos materiales de oficina. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.

### Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Normativa aplicable sobre ciberseguridad y tratamiento de la información y la documentación. Normativa aplicable de datos personales. Normativa y formularios SEPA ("Single Euro Payments Area", Zona Única de Pagos Euro). Normas internas de trabajo, directrices, manual de la organización (normativa de la organización), manuales operativos, manuales de emisión de documentos, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina, u otros. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/débito, tarjetas de empresa. Información sobre el sector. Revistas

especializadas. Web corporativa, webs comerciales, bases de datos. Información de stock de material de oficina. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía.