

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

SANTA ROSA, 13 FEB 2014

VISTO:

El Expediente N° 15286/13, caratulado: "MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACIÓN - SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL - S/OFERTA FORMATIVA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL: "ASISTENTE ADMINISTRATIVO""; y

CONSIDERANDO:

Que la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 establece como propósitos específicos para la Formación Profesional preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de las personas para el trabajo, cualquiera sea su situación educativa inicial, a través de procesos que aseguren la adquisición de conocimientos científico-tecnológicos y el dominio de las competencias básicas, profesionales y sociales requerido por una o varias ocupaciones definidas en un campo ocupacional amplio, con inserción en el ámbito económico-productivo;

Que se entiende a la Formación Profesional como la acción educativa caracterizada por otorgar una certificación referenciada a un perfil profesional existente en el campo socio productivo, perteneciente a una familia y a un agrupamiento profesional determinado, que haya sido acordado en los ámbitos institucionales de consulta establecidos a tales efectos;

Que se establecen diferencias entre la Formación Profesional y los niveles del Sistema Educativo que otorgan titulaciones, en tanto se admite para la primera formas de ingreso y de desarrollo propias y diversas de los requisitos académicos para estos últimos;

Que las ofertas de Formación Profesional pueden plantear articulaciones con programas de alfabetización o de terminalidad de los niveles y ciclos comprendidos en la escolaridad obligatoria, teniendo en cuenta, en tal sentido, los Niveles de Certificación de la Formación Profesional previstos en las Resoluciones N° 13/07 y N° 115/10 del Consejo Federal de Educación, con la aplicación en todos los casos, de los Marcos de Referencia aprobados por dicho Consejo y la consideración de los conocimientos previos requeridos así como la pertinencia con el respectivo diseño curricular;

Que para establecer la trayectoria formativa de la mencionada oferta se han tenido en cuenta los Lineamientos y Criterios para la organización institucional y el Diseño Curricular para la Formación Profesional, dando cumplimiento a los campos formativos, en especial las Prácticas Profesionalizantes, tal lo establece la Resolución N° 115/10 del Consejo Federal de Educación para dar cumplimiento a los requerimientos del Marco de Referencia y el proceso de Homologación y Validación;

Que la Ley de Educación Provincial N° 2511 dispone que las acciones formativas de Formación Profesional, deberán cumplir con las especificaciones reguladas por la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26058 y todas sus reglamentaciones;



Que la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional, atendiendo a las

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///2.-

demandas del sector socio-productivo y haciendo uso de su facultad de planificar y ejecutar las políticas educativas para la modalidad en todos sus niveles, ha formulado la trayectoria formativa para una nueva oferta de Formación Profesional, cuyo Perfil Profesional se denomina: "Asistente Administrativo";

Que ante la inexistencia de un Marco de Referencia aprobado por el Consejo Federal de Educación para la oferta formativa mencionada, resulta necesaria la elaboración y aprobación del mismo a nivel Provincial de acuerdo con los requerimientos de las Resoluciones N° 261/06; N° 13/07 y N° 115/10 del Consejo Federal de Educación;

Que es necesario establecer para dicho Marco de Referencia, las funciones laborales, las capacidades profesionales, los contenidos mínimos, la habilitación profesional, carga horaria y referencial de ingreso para la posterior autorización de nuevas ofertas formativas;

Qué asimismo, resulta necesario establecer la estructura curricular con la carga horaria, módulos y contenidos, perfil de los instructores, entornos formativos y criterios de evaluación y acreditación para asegurar el desarrollo de las capacidades profesionales y garantizar la calidad de la oferta formativa propuesta;

Que a efectos de unificar los criterios y lineamientos en las ofertas formativas de Formación Profesional, dicha oferta se ha elaborado en un todo de conformidad con lo establecido por el artículo 21 de la Ley Nacional de Educación Técnico Profesional N° 26058 y el artículo 63 de la Ley de Educación Provincial N° 2511;

Que a los efectos de su posterior implementación, en función de las necesidades y recursos disponibles en cada localidad, la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional, analizará la localización de la oferta formativa en cuestión y el Consejo Provincial de Educación Trabajo y Producción – CoPETyP-, indicará en caso de resultar necesario, las modificaciones y adaptaciones que corresponda efectuar;

Que de resultar necesario incorporar la Formación Profesional en establecimientos educativos de otras modalidades y niveles considerando lo establecido en el "Plan Nacional de Educación Obligatoria y Formación Docente", Resolución del Consejo Federal de Educación N° 188/12, previo análisis de los organismos involucrados, la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional dispondrá el reconocimiento de saberes previos en todos los casos de articulaciones con programas de alfabetización o de terminalidad de los niveles y ciclos comprendidos en la escolaridad obligatoria;

Que el artículo 132 incisos c), d), e), o) y s), de la Ley de Educación Provincial N° 2511 faculta al dictado de la presente norma legal;

Que ha tomado intervención la Delegación de Asesoría Letrada de Gobierno actuante en este Ministerio;



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///3.-

Que por todo lo expuesto resulta necesario dictar el presente acto administrativo;

POR ELLO:

LA MINISTRA DE CULTURA Y EDUCACIÓN
RESUELVE:

Artículo 1º.- Apruébase el Marco de Referencia para la Formación Profesional Inicial: "Asistente Administrativo" que, como Anexo I, forma parte de la presente medida legal.-

Artículo 2º.- Apruébase la oferta formativa para la Formación Profesional Inicial: "Asistente Administrativo" correspondiente a la Familia Profesional: Administración y Gestión que, como Anexo II, forma parte de la presente medida legal.-

Artículo 3º.- La carga horaria total de la oferta aprobada por el artículo 2º es de trescientas doce (312) horas reloj.-

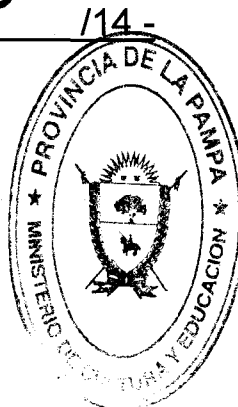
Artículo 4º.- Establécese que en aquellos casos en que la oferta aprobada precedentemente se articule con ofertas de Nivel Secundario, se darán por acreditado el Módulo: "Comunicación y Dinámica Organizacional".-

Artículo 5º.- Establécese que los alumnos que acrediten los módulos que conforman la propuesta aprobada en el artículo 2º de la presente Resolución, obtendrán la Certificación de Formación Profesional Inicial "Asistente Administrativo", con Validez Provincial.-

Artículo 6º.- Encomendar a la Subsecretaría de Educación Técnico Profesional las gestiones necesarias para obtener la Homologación y Validación Nacional de la certificación aprobada en el artículo 5º de la presente Resolución.-

Artículo 7º.- Regístrese, comuníquese, dese al Boletín Oficial, publíquese y pase a las Subsecretarías de Educación Técnico Profesional, de Educación y de Coordinación, a las Direcciones Generales de Educación Secundaria y Superior y de Planeamiento, Evaluación y Control de Gestión, a la Dirección de Educación Permanente de Jóvenes y Adultos y al Centro Provincial de Información Educativa de la Subsecretaría de Coordinación a sus efectos.-

RESOLUCIÓN N° 0128
sa/af



Lic. JACQUELINE M. EVANGELISTA
MINISTRA DE CULTURA Y EDUCACIÓN

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

ANEXO I

**Ministerio de Cultura y Educación
Subsecretaría de Educación
Técnico Profesional**

**Marco de Referencia para la Formación Profesional Inicial
Asistente Administrativo**



Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///2.-

"ASISTENTE ADMINISTRATIVO"

1. SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN:

SECTOR DE ACTIVIDAD SOCIO PRODUCTIVA: APOYO ADMINISTRATIVO DE TODOS LOS SECTORES PRODUCTIVOS

DENOMINACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO DE REFERENCIA: "ASISTENTE ADMINISTRATIVO"

NIVEL Y ÁMBITO DE LA TRAYECTORIA FORMATIVA: NIVEL II - FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

TIPO DE CERTIFICACIÓN: FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL

NIVEL DE LA CERTIFICACIÓN: NIVEL II

2. REFERENCIA AL PERFIL PROFESIONAL

JUSTIFICACIÓN DEL PERFIL:

Desde hace algunos años en la provincia de La Pampa, la actividad económica inicia un proceso donde paralelamente al desarrollo del sector productivo más relevante como es la agricultura y ganadería, comienzan a cobrar más relevancia las organizaciones empresarias dedicadas a la prestación de servicios y los pequeños emprendimientos productivos y comerciales incrementando la demanda de recurso humano.

Otros indicadores a tener en cuenta son el crecimiento de la población, la apertura de nuevos estamentos en la administración pública y privada relacionados a la salud, la seguridad social y la producción entre otros; el incremento e incorporación de nuevos profesionales el sector privado ligados a la prestación de servicios; apertura de empresas financieras, de seguros y de telefonía, entre otras. Este contexto socio-productivo da lugar a una fuerte demanda de personal capacitado en nuevas tecnologías y con amplios conocimientos en gestión administrativa y atención al cliente.

En este sentido la presente oferta formativa se enfoca en brindar herramientas operativas para quienes no se encuentran insertos en el mercado laboral, mediante una acreditación. De esta manera, se propone atender las necesidades formativas requeridas desde la sociedad en general y del ámbito profesional y/ u ocupacional, en particular, propiciando el acercamiento entre la educación y una cultura del trabajo que propone no sólo el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad, sino el desarrollo de autoempleo y la capacidad de micro-emprendimiento, como así también promover el aprendizaje de capacidades, valores y actitudes relacionadas con desempeños profesionales y criterios de profesionalidad propios del sistema socio-productivo; a través de procesos que aseguren la adquisición de saberes y el dominio de competencias cognitivas, profesionales y sociales requeridos en el campo ocupacional de referencia.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///3.-

ALCANCE DEL PERFIL PROFESIONAL:

El Asistente Administrativo acredita competencias operativas y de gestión de bajo y mediano nivel de complejidad, acorde a las funciones encomendadas en los lugares de trabajo; puede asumir responsabilidades para resolución de problemas rutinarios y su desempeño laboral es en relación de dependencia, efectuando las tareas de ordenamiento y registro de la información utilizando medios informáticos, operaciones de gestión ante organismos públicos y / o privados, interactuando con las diferentes estructuras vinculadas al desarrollo de la organización, como así también ejecutando actividades relacionadas con el servicio al cliente.

Está en condiciones de ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos previamente definidos, elaborar la documentación necesaria, realizar trámites bancarios y ante organismos públicos y/o privados; efectuar registraciones contables e impositivas mediante la utilización de medios informáticos, a requerimiento de un técnico de nivel superior de forma eficaz, de conformidad a instrucciones o procedimientos establecidos y respetando la normativa vigente en materia de confidencialidad de datos.

FUNCIONES QUE EJERCE EL PROFESIONAL:

Dentro de las competencias genéricas en la Gestión Organizacional se prevé que el Asistente Administrativo sea un profesional que se ubica como uno de los últimos eslabones dentro de la organización, las funciones y actividades a desempeñar remiten a las competencias precedentes.

Asimismo, dadas las particularidades de cada una de las microrregiones socio-productivas y las estructuras organizacionales de la provincia de La Pampa, el Asistente Administrativo será capaz de desarrollar y/o participar en actividades el entorno de:

ADMINISTRAR EL ENTORNO DE TRABAJO

Este profesional está capacitado para administrar el entorno de trabajo, considerando sus características y exigencias operativas, técnicas, administrativas y legales; administrar el conjunto de recursos de tecnología informática y comunicacionales, considerando lo acordado con su superior, las normas y estándares vigentes, manteniendo el espacio y el puesto de trabajo libre de riesgos; contemplando normas pre-establecidas y considerando criterios de seguridad, higiene, ergonomía y buenas prácticas, como así también se encuentra en condiciones de organizar el trabajo facilitando el acceso a la documentación para la realización de auditorías.

REGISTRAR DATOS ADMINISTRATIVOS

El Asistente Administrativo está capacitado para realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico, llevando a cabo las tareas de registro en las operaciones y procedimientos de control y verificación de los libros contables propios de la organización para facilitar la toma de decisiones; transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización; realizar operaciones de reproducción y archivo en soporte convencional o informático, reproducir y transmitir información así como distribuir la documentación requerida en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas,



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///4.-

tanto en empresas públicas como privadas. También está en condiciones de realizar los trámites elementales de archivo de datos y documentos a requerimiento de un técnico de nivel superior de forma eficaz, de conformidad a instrucciones o procedimientos establecidos y respetando la normativa vigente en materia de confidencialidad de datos.

OPERAR EN LAS COMPRAS

Este profesional está capacitado para asistir en el proceso de control de stock, aprovisionamiento y recepción de insumos, servicios y/o equipos requeridos por la organización, sistematizando la información para la toma de decisiones; realizar tareas de sistematización de datos de proveedores y cumplimentar documentación respaldatoria; mantener inventarios mínimos, redactar órdenes de pedidos de cotización y órdenes de compras de acuerdo con los requerimientos de superiores y/o las normas de la organización.

PARTICIPAR EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN

El Asistente Administrativo interviene en la promoción y realización de la venta de los productos/servicios ofrecidos por la organización, coordina la entrega y/o posventa de los mismos; mantiene legajos de clientes y la documentación respaldatoria sistematizada; actualiza los datos de las operaciones de venta cumplimentadas en los tiempos convenidos y conforme a las normas de la organización como así también mantiene una buena relación con los clientes, dentro de las normas de la organización.

Las funciones de gestión organizacional son relativas al tipo de organización en las que se llevan a cabo. Desde el punto de vista de un trabajador singular, estas funciones son restringidas o más ampliamente demandadas en relación al tamaño de dicha organización.

ÁREA OCUPACIONAL:

Este profesional ejerce su actividad tanto en el sector público como privado, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración, puntos de venta o servicios generales. Esta profesión se desenvuelve en todos los sectores productivos, comerciales y de prestación de servicios en puestos laborales como: Auxiliar administrativo, Ayudante de oficina, Auxiliar administrativo de cobros y pagos, Administrativo comercial, Auxiliar administrativo de gestión de personal, Auxiliar administrativo de las administraciones públicas, Recepcionista, Empleado de atención al cliente, Empleado de tesorería, Empleado de medios de pago, entre otros.

3. SOBRE LA TRAYECTORIA FORMATIVA

LAS CAPACIDADES PROFESIONALES Y LOS CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA:

El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición de acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descritos en el perfil profesional.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///5.-

CAPACIDADES PROFESIONALES PARA EL PERFIL EN SU CONJUNTO

- Comprender los procesos de comunicación en las organizaciones.
- Interpretar la información proveniente de diversos sectores de la organización y de otras organizaciones del contexto.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, las de la organización y las de gestión de la calidad.
- Redactar documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa y aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de la organización y para la elaboración de documentos empresariales.
- Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
- Atender al aprovisionamiento de materiales y elementos necesarios para satisfacer las necesidades del área y proceder a su suministro.
- Colaborar en la actualización de los inventarios de mobiliarios del área.
- Mantener actualizados los archivos del área.
- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Garantizar la existencia, organizar y cuidar los recursos materiales, así como asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos del servicio u oficina, según las instrucciones recibidas.
- Actualizar bases de datos para extraer documentos en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas, respetando las normas de protección medioambiental.
- Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, asegurando la corrección de los mismos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas ergonómicas.
- Interpretar las características que asumen los procesos de gestión y las características que asume el ciclo contable de compras y ventas locales en los diferentes tipos de organizaciones.
- Registrar la información relacionada con las operaciones de compra y venta.
- Controlar e informar la disponibilidad financiera de las operaciones de saldos en las distintas instituciones teniendo en cuenta las condiciones ofrecidas por cada una de ellas.

[Handwritten signature]

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///6.-

- Organizar y mantener un registro actualizado de los valores cobrados, a cobrar y vencidos.
- Elaborar informes periódicos de las cobranzas y pagos según los requerimientos internos.
- Realizar las cobranzas de acuerdo a los valores de las facturas, generando la documentación correspondiente.
- Registrar la totalidad de la documentación de pagos (facturas, sueldos, impuestos y cargas sociales), atendiendo a la normativa interna y externa y al cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Interactuar con los profesionales de la organización y los externos a la misma.
- Sistematizar la información contable, legal e impositiva, bajo supervisión profesional y mantener copia de dicha información para la auditoría.
- Generar archivos con ordenamiento y datos comprensibles.
- Planificar el trabajo diario y los compromisos, utilizando como herramienta la agenda.
- Aplicar las relaciones públicas internas y externas originadas, tomando en cuenta el cronograma de actividades pactadas por agenda.
- Atender con cortesía a los clientes, mostrando preocupación por su necesidad y siendo respetuoso.
- Comunicar al cliente la información básica, de manera clara y comprobar su satisfacción con la atención recibida.
- Proporcionar al cliente un servicio que satisfaga sus expectativas y necesidades.
- Dar cuenta y realizar seguimiento a los recursos administrativos presentados
- Velar por la conservación de la información y documentación que por razón de su puesto de trabajo tenga bajo su cuidado, manteniendo la reserva de la misma.
- Comunicar información diversa (escrita u oralmente) de manera precisa.
- Interpretar información técnica, escrita o verbal, relacionada con métodos, procesos y/o tecnología, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.
- Administrar los tiempos sobre su propio trabajo.
- Autoevaluar sus actividades específicas, para el mejoramiento de la calidad de la tarea y de la productividad

Los contenidos de la enseñanza que se consideren involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades son:

CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA RELACIONADO CON LAS CAPACIDADES

La Organización formal e informal: Organización, información y comunicación. Cultura organizacional. El análisis de los sistemas de comunicación en las organizaciones.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///7.-

La organización y su relación con el proceso administrativo: La organización y los entornos. Enfoque sistémico de las organizaciones. Sistemas de información. Tecnologías de comunicación. Características y utilización. Organigramas y cursogramas.

La gestión en el ámbito laboral: Polifuncionalidad del rol Asistente. Técnicas de organización. Determinación de objetivos y prioridades. Administración del tiempo profesional. Material de consulta permanente. Calidad en la atención de teléfonos, visitantes y clientes.

Tipos de comunicación: Integradora, positiva, dinámica, interna, externa.

Canales de comunicación: Formales e informales. Redes de comunicación.

Proceso de comunicación: Elementos y características. Comunicación organizacional. Modelos unidireccional y bidireccional. Barreras en la comunicación.

Interrelación del proceso de comunicación con los procesos de influencia y decisión: Motivación. Conflicto. Cambio. Poder. Autoridad y liderazgo. Proceso decisorio.

Procesador de textos: estructura básica y funciones. Funciones y subfunciones incluidas en el software y forma de activarlas. Edición de palabras, fuentes tipográficas, tamaño, variantes, colores, ubicación respecto de la línea, separación en guiones. Edición de párrafos, interlineado, espaciados previo y posterior, márgenes, sangrías, bordes y sombreado, títulos y sus niveles, viñetas y sus tipos, notas al pie. Edición de páginas, márgenes, bordes, adecuación para representación visual, impresión en papel o en transparencias, fondos de agua. Edición de secciones, encabezado y pie de página, numeración consecutiva o por capítulos. Control lingüístico, ortográfico, sintáctico. Empleo de diccionarios, búsqueda de sinónimos y antónimos. Estadísticas de tipo de escritura. Resumen estadístico de tamaño. Elementos gráficos y artísticos, tamaño, ubicación, orientación, flujo del texto, entre otros. Estructuras de tablas e índices. Ordenamiento de listas.

Software de correo electrónico: libretas de direcciones, grupos, carpetas de correspondencia, filtros. Función de generación de comunicaciones personalizadas presente en algunos procesadores de texto. Esquemas de almacenamiento y selección de direcciones.

Funciones de ordenamiento por campos y selección de registros, presentes en las planillas de cálculo como funciones incorporadas de base de datos. Formatos de intercambio de archivos. Funciones de importación/ exportación de datos presentes en los diferentes programas. Compatibilidades e incompatibilidades con elementos de codificación (uso de la [coma] como separador).

Programas de mantenimiento de agendas de reuniones, entrevistas: su operación y uso.

Editor de presentaciones: estructura básica y funciones, estructura del cuadro, estructuras estándar o específicas. Fondos, rellenos, tramas y texturas para definir el estilo. Criterios de organización y presentación de conceptos y datos. Herramientas de edición de textos, imágenes, efectos de animación, de sonido, su uso. Editor de dibujo libre, estructura básica y funciones. Imágenes prediseñadas, su búsqueda e inserción y la de otros tipos de imágenes o gráficos; la adaptación de imágenes. Opciones de transición, animación e intervalos para presentación automática.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///8.-

Software de navegación por Internet: su operación, funciones, filtros. Esquema de direcciones de Internet. Motores de búsqueda de páginas y metabuscadores: sus funciones y utilización. Servicios de Internet accesibles a través del navegador. Riesgos y elementos de seguridad: concepto de conexión segura, firewalls, autenticación de mensajes, tipos de archivos ejecutables

La comunicación escrita en empresas públicas y privadas: Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos, La correcta expresión de los textos escritos.

Gestión de la recepción y salida de la correspondencia: Selección y clasificación, registro, preparación y distribución de la correspondencia: personas que la elaboran, número de copias y firma de la correspondencia. Libro de Registro de Salida. Embalaje y empaquetado de documentación y productos: medios, materiales y procedimientos. Normativa legal de seguridad y confidencialidad.

El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia: Proceso y control del archivo. Sistema de clasificación de los documentos. Transferencia de ficheros. Recepción y envío de comunicaciones a través de correo electrónico.

Documentos administrativos en la gestión de la compraventa: El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control. El remito o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación. La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación. El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.

Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal: Órdenes de trabajo. La nómina: componentes y registro.

Otros documentos administrativos y empresariales: Instancias. Certificados. Actas. Informes. Memorias.

Operaciones informáticas de facturación y nóminas: Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores). Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores). Registro de la información relativa a las nóminas (personal). Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

Gestión básica de tesorería: Operaciones básicas de cobro y pago: Tipos de operaciones. Funciones. Características. Formas de gestión. Los medios de cobro y pago: Concepto. Formas de cobro y pago. Documentos de cobro y pago al contado: El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago. El recibo: concepto y contenido. Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma. Tarjetas de débito. Documentos de cobro y pago a crédito: El pagaré: concepto y requisitos. La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos. Tarjetas de crédito. El libro auxiliar de Caja: Elementos. Cumplimentación en aplicación informática. Arqueo de Caja. El libro auxiliar de Bancos: Elementos. Conciliación bancaria. Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería. Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería: Banca electrónica. Pagos por Internet. Compras por Internet.

Gestión y control básico de existencias: Material y equipos de oficina: Descripción. Tipos de materiales: fungible y no fungible. Equipos de oficina más comunes. El aprovisionamiento de existencias. El almacén o depósito. Tipos

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///9.-

de existencias. Gestión básica de existencias: Las fichas de almacén o depósito. Las entradas y salidas en almacén. Criterios de valoración de existencias. Las órdenes de reposición. La hoja de cálculo en la gestión de almacén. Control básico de las existencias: Ficha de control de existencias: El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

Atención al cliente: El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.

Venta de productos y servicios: Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Técnicas de venta.

Información al cliente: Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

CARGA HORARIA MÍNIMA:

El conjunto de la Formación Profesional del Asistente Administrativo requiere una carga horaria mínima total de trescientas doce (312) horas reloj.

REFERENCIAL DE INGRESO:

Jóvenes y adultos mayores a 18 años que acrediten haber completado el Nivel de la Educación Primaria, a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional. Para las ofertas de Formación Profesional vinculadas curricular o institucionalmente al cursado de Nivel Secundario, el ingreso será desde los 16 años de edad.

PRÁCTICAS ASOCIADAS A LA PROFESIÓN:

Las prácticas asociadas a la profesión son actividades de tipo formativa que deben cumplir todos los estudiantes con ayuda y supervisión del equipo de docentes, siendo la institución la garante de que se cumplan dichos procesos. Estas prácticas posibilitan contrastar y aplicar los saberes aprehekidos en forma teórico práctica, sobre el terreno concreto de la producción, comercialización y/o administración; analizar, elaborar y comunicar la información vinculada a la organización en el ámbito de la gestión comercial, bancaria, impositiva y laboral. En esta propuesta, las prácticas asociadas a la profesión, asumen formatos relacionados con empresas virtuales, situaciones problemáticas concretas, uso de tecnologías de la información y la comunicación, software de uso corriente en organismos oficiales, privados, micro-emprendimientos y pasantías, entre otros.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///10.-
PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTES:

De acuerdo con lo establecido en la Resolución del Consejo Federal de Educación N° 115/10, los módulos de aprendizaje de la oferta formativa "Asistente Administrativo" que debajo se detallan, deberán contar con un porcentaje de prácticas profesionalizantes, que no podrá ser inferior al expresado en el siguiente esquema:

Módulo	Hora	Porcentaje
Informática Aplicada a la Administración	56	80 %
Técnicas y Procedimientos Administrativos	56	80 %
Relaciones Públicas	36	50 %
Práctica de la especialidad administrativa	72	100 %
Total	220	71 %

4. SOBRE LOS REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

PERFIL DEL INSTRUCTOR:

Son requisitos:

- Certificar Instructor de Formación Profesional con especialidad en administración y gestión

En caso de no contar con certificación de Instructor de Formación Profesional es exigencia:

- Poseer acreditación de mayor nivel de escolaridad al exigido a los cursantes en el referencial de ingreso, preferentemente con cursos técnicos superiores o de grado relacionados con el rol profesional, preferentemente Contador Público Nacional, Técnico Superior en Administración de Empresas, Licenciado en Economía, entre otros; o
- Experiencia profesional comprobable en la administración y gestión de empresas y en el puesto o rol profesional específico.

ENTORNO FORMATIVO MÍNIMO:

El entorno de aprendizaje configura las condiciones materiales que son término de posibilidad para la realización de las actividades, es importante que este entorno tenga la infraestructura, el equipamiento y los insumos necesarios para llevar adelante las actividades, como así también los elementos que garanticen el cumplimiento de la seguridad e higiene en el lugar de trabajo.

Infraestructura: aula taller de simulación administrativa.

Equipamiento: equipos informáticos con conectividad a internet, impresoras, scanner, escritorios con cajones, sillas para escritorios, armario para guardado, ficheros, cañón o video proyector.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

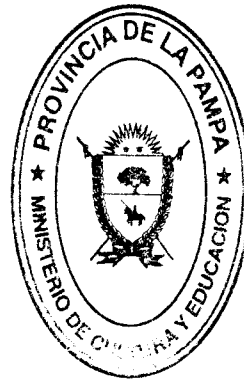
///11.-

Herramientas: Software de aplicaciones administrativas, procesador de textos, hojas de cálculo, tutoriales, cizalla, caladora de papel, engrampadoras, encuadernadoras, entre otros.

Insumos: libros para registración contable, cuadernos, cartuchos de recarga para impresoras, papel para impresión.

El cumplimiento de este apartado es indispensable para implementar esta oferta de Formación Profesional en la provincia de La Pampa, a modo de asegurar la calidad de las mismas.

ANEXO I A LA RESOLUCIÓN N° 0128 /14




LIC. JACQUELINE M. EVANGELISTA
MINISTRA DE CULTURA Y EDUCACION

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

ANEXO II

OFERTA FORMATIVA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL:
"ASISTENTE ADMINISTRATIVO"

1. SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR DE LA OFERTA FORMATIVA

LA ESTRUCTURA MODULAR:

La formación profesional del Asistente Administrativo, contempla en la estructura curricular cinco (5) módulos. En cada uno, convergen y se interrelacionan procesos, técnicas, conocimientos y habilidades vinculados a determinadas actividades y objetos de trabajo en las que se movilizan, con diferente grado de centralidad y complejidad de las capacidades profesionales que se ponen en juego en el desempeño de las funciones que se han identificado.

SECUENCIACIÓN DE LOS MÓDULOS:

El cursado de los módulos por parte de los estudiantes demanda un ordenamiento secuencial de los mismos en función de criterios pedagógicos y de gestión institucional. En el cuadro siguiente se establecen los criterios básicos de secuenciación que cada módulo presenta.

Sobre la base de estos criterios las instituciones de Nivel Secundario, organizarán las secuencias formativas que resulten más adecuadas a su proyecto curricular e institucional.

A continuación se detalla la carga horaria y los requisitos para el cursado de cada módulo:

Módulos	Horas Reloj	Requisitos
Comunicación y Dinámica Organizacional	24	No requiere requisitos previos
Informática Aplicada a la Administración	72	No requiere requisitos previos
Técnicas y Procedimientos Administrativos	72	Requiere tener aprobado Comunicación y Dinámica Organizacional
Relaciones Públicas	72	Requiere tener aprobado Informática Aplicada a la Administración y Comunicación y Dinámica Organizacional
Práctica de la especialidad administrativa	72	Requiere tener aprobado los módulos precedentes
Carga horaria total	312	

ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN:

Para el caso de Formación Profesional, la acreditación se realiza en función de desempeños y no de una valoración numérica. La valoración para alcanzar la acreditación de un módulo será de Logrado. Acreditados todos los módulos de la Oferta Formativa, se certificará la Formación Profesional como:
Aprobado.

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///2.-

MÓDULOS

MÓDULO 1

"COMUNICACIÓN Y DINÁMICA ORGANIZACIONAL"

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

Este Módulo está orientado al desarrollo de las capacidades de análisis del comportamiento humano en las organizaciones, de identificación de los procesos de comunicación que tienen lugar en ellas, de interpretación y de transmisión efectiva de mensajes e información, de actuación ética, de participación activa, de comprensión de los elementos básicos de administración de los sistemas de comunicación en función de variables a nivel grupal, tales como liderazgo, colaboración, controversia, conflicto, poder, negociación, creatividad, solución de problemas –entre otras– y de variables a nivel individual tales como actitud, personalidad, percepción, motivación y aprendizaje.

Este módulo, en tanto inicial, está orientado a la interpretación del proceso y las funciones de comunicación dentro de las organizaciones. Introduce los conceptos involucrados en este proceso y contribuye a desarrollar capacidades profesionales y habilidades para trabajar en organizaciones concretas, negociando y resolviendo situaciones problemáticas.

2. CAPACIDADES PROFESIONALES:

Las capacidades a desarrollar en este Módulo:

- Analizar el comportamiento de los individuos y de los grupos en las organizaciones.
- Comprender los procesos de comunicación en las organizaciones.
- Interpretar la información proveniente de diversos sectores de la organización y de otras organizaciones del contexto.
- Anticipar posibles situaciones conflictivas en la circulación de información.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Administrar los tiempos sobre su propio trabajo.
- Autoevaluar sus actividades específicas, para el mejoramiento de la calidad de la tarea y de la productividad y de la seguridad en la realización.

3. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA:

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente Módulo:

Organización formal e informal: Organización, información y comunicación. Cultura organizacional. El análisis de los sistemas de comunicación en las organizaciones.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///3.-

Comportamiento organizacional: variables individuales y variables grupales: La organización como sistema social. Objetivos organizacionales. El comportamiento organizacional. Conflicto de objetivos organizacionales y fines individuales. La ética en las organizaciones.

Proceso de comunicación: Elementos y características. Comunicación organizacional. Modelos unidireccional y bidireccional. Barreras en la comunicación.

El proceso de comunicación en las organizaciones. Relación con el proceso administrativo: La organización y los entornos. Enfoque sistémico de las organizaciones. Sistemas de información. Tecnologías de comunicación. Características y utilización. Organigramas y cursogramas.

Interrelación del proceso de comunicación con los procesos de influencia y decisión: Motivación. Conflicto. Cambio. Poder. Autoridad y liderazgo. Proceso decisorio.

Tipos de comunicación: Integradora, positiva, dinámica, interna, externa.

Canales de comunicación: formales e informales. Redes de comunicación.

4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

Se sugiere proponer a los estudiantes, actividades a partir de situaciones reales y propias de la función profesional, que le permitan:

- el pensamiento reflexivo;
- el análisis de casos, implica la descripción de situaciones ficticias o reales tomadas del ámbito de las organizaciones y que serán analizadas y discutidas por parte de los alumnos, a partir de consignas propuestas por el docente;
- la elaboración de comunicaciones específicas de las distintas áreas de la organización, dirigidas a diversos tipos de destinatarios, internos y externos a la organización;
- la resolución de problemas típicas de los procesos interpersonales y comunicativos en las organizaciones: supone la presentación de un problema específico que deberá ser solucionado por los alumnos considerando el contexto en el que se desarrolla, analizando y discutiendo los distintos aspectos de la situación planteada, recabando la información necesaria y teniendo en cuenta las condiciones que debe cumplimentar todo proceso de comunicación organizacional;
- dramatizaciones de situaciones de conflicto individuales o grupales típicas de las organizaciones.

MÓDULO 2

"INFORMÁTICA APLICADA A LA ADMINISTRACIÓN "

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

La problemática abordada por el Módulo refiere principalmente al uso de herramientas informáticas para la elaboración de escritos específicos del área. Está orientado a los conocimientos de cada uno de los procedimientos y las

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///4.-

normas legales específicas para la producción de textos escritos vinculados con la interacción con la administración, como notas, contratos comerciales y laborales, presupuestos, memos, informes, entre otros.

2. CAPACIDADES PROFESIONALES:

Las capacidades a desarrollar en este Módulo:

- Interpretar la información proveniente de diversos sectores de la organización y de otras organizaciones del contexto.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores de la organización, que intervengan con sus actividades.
- Redactar documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa y aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de la organización y para la elaboración de documentos empresariales.
- Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Actualizar bases de datos para extraer documentos en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas, respetando las normas de protección medioambiental.
- Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, asegurando la corrección de los mismos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas ergonómicas.
- Generar archivos con ordenamiento y datos comprensibles.
- Mantener actualizados los archivos del área.
- Planificar el trabajo diario y los compromisos, utilizando como herramienta la agenda.
- Administrar los tiempos sobre su propio trabajo.
- Autoevaluar sus actividades específicas, para el mejoramiento de la calidad de la tarea y de la productividad y de la seguridad en la realización.
- Trabajar junto a otro profesional referente, para operativizar la tarea.

3. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA:

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente Módulo:

Procesador de textos: Estructura básica y funciones. Funciones y subfunciones incluidas en el software y forma de activarlas. Edición de palabras, fuentes tipográficas, tamaño, variantes, colores, ubicación respecto de la línea, separación en guiones. Edición de párrafos, interlineado, espaciados previo y posterior, márgenes, sangrías, bordes y sombreado, títulos y sus niveles, viñetas y sus tipos, notas al pie. Edición de páginas, márgenes, bordes, adecuación para representación visual, impresión en papel o en transparencias, fondos de agua. Edición de secciones, encabezado y pie de página, numera-



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///5.-

ción consecutiva o por capítulos. Control lingüístico, ortográfico, sintáctico. Empleo de diccionarios, búsqueda de sinónimos y antónimos. Estadísticas de tipo de escritura. Resumen estadístico de tamaño. Elementos gráficos y artísticos, tamaño, ubicación, orientación y flujo del texto. Estructuras de tablas e índices. Ordenamiento de listas.

Software de correo electrónico: Libretas de direcciones, grupos, carpetas de correspondencia, filtros. Función de generación de comunicaciones personalizadas presente en algunos procesadores de texto. Esquemas de almacenamiento y selección de direcciones. Funciones de ordenamiento por campos y selección de registros, presentes en las planillas de cálculo como funciones incorporadas de base de datos. Formatos de intercambio de archivos. Funciones de importación/ exportación de datos presentes en los diferentes programas. Compatibilidades e incompatibilidades con elementos de codificación (uso de la [coma] como separador).

Programas de mantenimiento de agendas de reuniones y entrevistas: Su operación y uso.

Editor de presentaciones: Estructura básica y funciones. Estructura del cuadro, estructuras estándar o específicas; fondos, manejo de rellenos, tramas y texturas para definir el estilo. Criterios de buena organización y de presentación de conceptos y datos. Herramientas de edición de textos, imágenes, efectos de animación, de sonido, su uso. Editor de dibujo libre, estructura básica y funciones. Imágenes prediseñadas, su búsqueda e inserción y la de otros tipos de imágenes o gráficos; adaptación de imágenes. Opciones de transición entre cuadros, posibilidades de animación, intervalos para presentación automática.

Software de navegación por Internet: su operación, funciones, filtros. Esquema de direcciones de Internet. Motores de búsqueda de páginas y metabuscadores: sus funciones y utilización. Servicios de Internet accesibles a través del navegador. Riesgos y elementos de seguridad: concepto de conexión segura, firewalls, autenticación de mensajes, tipos de archivos ejecutables

4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

Las estrategias docentes deben estar diseñadas de manera tal que, estimule al estudiante a realizar un análisis reflexivo y crítico sobre lo que aprende, estimular la autonomía en su propio aprendizaje y el desarrollo de habilidades para las relaciones interpersonales. Se sugiere las siguientes estrategias didácticas:

- Desarrollo y elaboración de textos, informes con importación y exportación de imágenes, utilización de pie de página, con copia de resguardo.
- Instalación y el uso de programas y formatos específicos para el intercambio y distribución segura de la información, la estructuración y administración de información.
- Instalación, mantenimiento, operación y uso de diferentes recursos tecnológicos; el reconocimiento de sus prestaciones y las posibles alternativas de conexión para optimizar sus funcionalidades.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///6.-

- Diseño, elaboración y exposición de diferentes tipos de documentos (textos, folletos, boletines, planillas, diapositivas) así como la preparación y presentación adecuada de la información, la representación gráfica de la misma, la elaboración de informes.; utilizando para ello aplicaciones ofimáticas y otras herramientas;
- Búsqueda de datos e información y su comunicación, a través de las diferentes prestaciones y funcionalidades de Internet: navegar sitios web, bibliotecas virtuales, enviar un mensaje de correo, transferir un archivo, practicar videoconferencias, utilizar programas de mensajería instantánea, otros.

MÓDULO 3

"TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS"

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

El Módulo Técnicas y Procedimientos Administrativos refieren específicamente al uso de la ofimática en aquellas tareas que debe cumplir el administrativo en su función dentro de una organización. Está orientado a los conocimientos de cada uno de los procedimientos y las técnicas específicas para la registración de datos, las formas y métodos de comunicación, entre otros.

2. CAPACIDADES PROFESIONALES:

Las capacidades a desarrollar en este Módulo:

- Comprender los procesos de comunicación en las organizaciones.
- Interpretar la información proveniente de diversos sectores de la organización y de otras organizaciones del contexto.
- Elaborar documentos comerciales, actos administrativos y los del proceso de compra, aplicando las técnicas de digitación, las normas técnicas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales, las de la organización y las de gestión de la calidad.
- Redactar documentos organizacionales utilizando la tecnología disponible teniendo en cuenta el asunto, el tipo, las funciones de la unidad administrativa y aplicando las normas gramaticales: semántica, morfología y sintaxis; las técnicas de digitación, las normas vigentes para la elaboración y presentación de documentos comerciales y las de la organización y para la elaboración de documentos empresariales.
- Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.
- Atender al aprovisionamiento de materiales y elementos necesarios para satisfacer las necesidades del área y proceder a su suministro.
- Colaborar en la actualización de los inventarios de mobiliarios del área.
- Mantener actualizados los archivos del área.
- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las

///.-



Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///7.-

políticas de la organización.

- Garantizar, organizar y custodiar los recursos materiales, así como asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos del servicio u oficina, según las instrucciones recibidas.
- Actualizar bases de datos para extraer documentos en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas, respetando las normas de protección medioambiental.
- Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, asegurando la corrección de los mismos, siguiendo las instrucciones recibidas y respetando las normas ergonómicas.
- Interpretar las características que asumen los procesos de gestión y las características que asume el ciclo contable de compras y ventas locales en los diferentes tipos de organizaciones.
- Registrar la información relacionada con las operaciones de compra y venta.
- Controlar e informar la disponibilidad financiera de las operaciones de saldos en las distintas instituciones teniendo en cuenta las condiciones ofrecidas por cada una de ellas.
- Organizar y mantener un registro actualizado, simple y de fácil acceso, correspondiente a los valores cobrados, a cobrar y vencidos.
- Elaborar informes periódicos de las cobranzas y pagos según los requerimientos internos.
- Realizar las cobranzas de acuerdo a los valores de las facturas, generando la documentación correspondiente.
- Registrar la totalidad de la documentación de pagos (facturas, sueldos, impuestos y cargas sociales), atendiendo a la normativa interna y externa y al cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Interactuar con los profesionales de la organización y los externos a la misma.
- Sistematiza la información contable, legal e impositiva, bajo supervisión profesional.
- Mantener copia de la información para la auditoría.
- Generar archivos con ordenamiento y datos comprensibles.
- Planificar el trabajo diario y los compromisos, utilizando como herramienta la agenda.
- Aplicar las relaciones públicas internas y externas originadas, tomando en cuenta el cronograma de actividades pactadas por agenda.
- Dar cuenta y seguimiento a los recursos administrativos presentados.
- Velar por la custodia de la información y documentos que por razón de su empleo tenga bajo su cuidado y mantener la reserva de la misma.
- Comunicar información diversa (escrita u oralmente) de manera precisa.
- Interpretar información técnica, escrita o verbal, relacionada con métodos, procesos y/o tecnología, verificando su pertinencia y alcance para realizar una acción requerida.
- Administrar los tiempos sobre su propio trabajo.
- Autoevaluar sus actividades específicas, para el mejoramiento de la calidad de la tarea y de la productividad y de la seguridad en la realización.
- Trabajar conjuntamente con otro profesional referente, para operativizar la tarea.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///8.-

3. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA:

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente Módulo:

La comunicación escrita en empresas públicas y privadas: Tipos: cartas comerciales y documentos administrativos, La correcta expresión de los textos escritos.

Gestión de la recepción y salida de la correspondencia: Selección y clasificación, Registro, Distribución, Preparación de la correspondencia: Personas que la elaboran, Número de copias, Firma de la correspondencia. Libro Registro de Salida. Embalaje y empaquetado de documentación y productos: Medios, Materiales y Procedimientos. Normativa legal de seguridad y confidencialidad.

El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia: Proceso y control del archivo, Sistema de clasificación de los documentos. Transferencia de ficheros, Recepción y envío de comunicaciones a través de e-mail.

Documentos administrativos en la gestión de la compraventa: El pedido: elementos, requisitos, clases, emisión, recepción y control. El remito o nota de entrega: elementos, requisitos, emisión y verificación. La factura: elementos, requisitos, emisión, verificación y rectificación. El recibo: concepto, partes y domiciliación bancaria.

Documentos administrativos en la gestión productiva y de personal: Órdenes de trabajo. La nómina: componentes y registro.

Otros documentos administrativos y empresariales: Instancias. Certificados. Actas. Informes. Memorias.

Operaciones informáticas de facturación y nóminas: Registro de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores). Actualización de la información relativa a la facturación (clientes y proveedores). Registro de la información relativa a las nóminas (personal). Actualización de la información relativa a las nóminas (personal).

Gestión básica de tesorería: Operaciones básicas de cobro y pago: Tipos de operaciones. Funciones. Características. Formas de gestión. Los medios de cobro y pago: Concepto. Formas de cobro y pago. Documentos de cobro y pago al contado: El cheque: concepto, requisitos, tipos, aval, endoso e imago. El recibo: concepto y contenido. Transferencia e ingreso en cuenta: concepto y forma. Tarjetas de débito. Documentos de cobro y pago a crédito: El pagaré: concepto y requisitos. La letra de cambio: concepto, requisitos, partes, aval, endoso, impago y remesa de efectos. Tarjetas de crédito. El libro auxiliar de Caja: Elementos. Complimentación en aplicación informática. Arqueo de Caja. El libro auxiliar de Bancos: Elementos. Conciliación bancaria. Principios de confidencialidad en operaciones de tesorería. Operaciones y medios informáticos de gestión de tesorería: Banca electrónica. Pagos por Internet. Compras por Internet.

Gestión y control básico de existencias: Material y equipos de oficina: Descripción. Tipos de materiales: fungible y no fungible. Equipos de oficina más comunes. El aprovisionamiento de existencias. El almacén o depósito. Tipos de existencias. Gestión básica de existencias: Las fichas de almacén o depósito. Las entradas y salidas en almacén. Criterios de valoración de existencias.

///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///9.-

Las órdenes de reposición. La hoja de cálculo en la gestión de almacén. Control básico de las existencias: Ficha de control de existencias: concepto y modelo. El inventario de existencias: concepto, proceso y estructura.

4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

Se sugiere proponer a los estudiantes, actividades a partir de situaciones reales y propias de la función profesional, como:

- Simulación: permite emular situaciones de la realidad de las organizaciones posibilitando a los estudiantes comprender las etapas y secuencias de procesos, intervenir activamente, interpretando, tomando decisiones, diseñando alternativas de acción, evaluando resultados, entre otros.
- Transcripción y Elaboración de escritos administrativos.
- Resolución de situaciones problemáticas que impliquen selección, análisis y clasificación de documentación administrativa:
- Elaboración de informes y documentación a presentar a su superior o área de intervención fuera o dentro de la organización.

MÓDULO 4

"RELACIONES PÚBLICAS"

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

La correcta relación con los clientes permite a las organizaciones conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes. Es por ello, que este Módulo refiere principalmente a reconocer y aplicar técnicas de ventas como así también las relaciones públicas internas y externas que se generan en la organización.

2. CAPACIDADES PROFESIONALES:

Las capacidades a desarrollar en este Módulo:

- Interpretar la información proveniente de diversos sectores de la organización y de otras organizaciones del contexto.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos o de otros sectores

///.-



Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///10.-

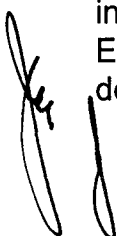
de la organización, que intervengan con sus actividades.

- Organizar la documentación teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Atender al aprovisionamiento de materiales y elementos necesarios para satisfacer las necesidades del área y proceder a su suministro.
- Colaborar en la actualización de los inventarios de mobiliarios del área.
- Mantener actualizados los archivos y bases de datos del área.
- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Garantizar, organizar y custodiar los recursos materiales, así como asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos del servicio u oficina, según las instrucciones recibidas.
- Elaborar informes periódicos de las cobranzas y pagos según los requerimientos internos.
- Realizar las cobranzas de acuerdo a los valores de las facturas, generando la documentación correspondiente.
- Interactuar con los profesionales de la organización y los externos a la misma.
- Generar archivos con ordenamiento y datos comprensibles.
- Planificar el trabajo diario y los compromisos, utilizando como herramienta la agenda.
- Aplicar las relaciones públicas internas y externas originadas, tomando en cuenta el cronograma de actividades pactadas por agenda.
- Atender con cortesía a los clientes, mostrando preocupación por su necesidad y siendo respetuoso.
- Comunicar al cliente la información básica y de manera clara.
- Comprobar si el cliente está satisfecho con la atención recibida.
- Proporcionar al cliente un servicio que satisfaga sus expectativas y necesidades.
- Administrar los tiempos sobre su propio trabajo.
- Autoevaluar sus actividades específicas, para el mejoramiento de la calidad de la tarea y de la productividad y de la seguridad en la realización.
- Trabajar junto a otro profesional referente, para operativizar la tarea.

3. CONTENIDOS DE LA ENSEÑANZA:

A continuación se detallan los contenidos que se tendrán en cuenta para desarrollar el presente Módulo:

Atención al cliente: El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales. Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///11.-

Venta de productos y servicios: Actuación del vendedor profesional. Exposición de las cualidades de los productos y servicios. El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo. El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Técnicas de venta.

Información al cliente: Roles, objetivos y relación cliente-profesional. Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio. Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio. Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos. Fidelización de clientes. Objeciones de los clientes y su tratamiento. Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos. Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.

4. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:

Se sugiere proponer a los estudiantes, actividades a partir de situaciones reales y propias de la función profesional, a partir de:

- Resolución de situaciones problemáticas típicas de los procesos de comercialización de un producto o servicio y la atención al cliente.
- Simulaciones: permiten emular situaciones de la realidad de las organizaciones –en este caso, las relaciones humanas internas y externas de la organización y el estado de satisfacción del cliente– posibilitando a los estudiantes comprender las etapas y secuencias de procesos, intervenir activamente, interpretando, tomando decisiones, diseñando alternativas de acción, evaluando resultados.
- Estudio de casos: implica la descripción de situaciones ficticias o reales tomadas del ámbito de las organizaciones y que serán analizadas y discutidas por parte de los estudiantes, a partir de consignas propuestas por el docente.

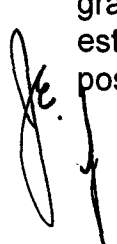
MÓDULO 5:

"PRÁCTICA DE LA ESPECIALIDAD ADMINISTRATIVA"

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO:

La Formación Profesional del Asistente Administrativo tiene como finalidad posibilitar la inserción en el mercado laboral del estudiante. Para ello, es imprescindible que esta formación se complemente con la puesta en práctica de lo aprendido en función de actividades en organizaciones específicas y situaciones problemáticas referidas a ámbitos concretos de desempeño.

En consecuencia el Módulo constituye el cierre de un proceso continuo y gradual de formación integral de capacidades profesionales. En tal sentido, establece un puente entre el ámbito escolar y el ámbito laboral y brinda posibilidades de resolver problemas complejos, integrar conocimientos, capaci-



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///12.-

dades y actitudes, afrontar situaciones laborales reales, integrarse a un equipo de trabajo y de reflexionar sobre todo lo actuado.

Los objetivos del mismo son:

- Facilitar la integración de los módulos.
- Completar el desarrollo de las capacidades profesionales específicas comunes.
- Producir un acercamiento a las organizaciones reales.
- Lograr una visión de la organización como un todo, desde un sector de la empresa en particular.
- Operar en ámbitos concretos de desempeño.

El espacio de Prácticas de la Especialidad se concibe como el espacio de Prácticas Profesionalizantes. Es por ello que las actividades formativas deben estar pensadas de manera tal que el estudiante ponga en juego las capacidades profesionales en relación a las funciones establecidas para el puesto laboral determinado. Se pretende que en este módulo, pueda alcanzar resultados de aprendizaje muchos más significativos como también cumplir con los requisitos mínimos de cargas horarias establecidas a nivel nacional para las prácticas profesionalizantes. Se sugiere como estrategia didáctica:

- Análisis de casos donde se pongan en juego diversas realidades que se plantean dentro de una organización.
- Resolución de situaciones problema donde entre otras actividades:
 - interactúe con clientes y proveedores;
 - realice e integre operaciones de apoyo administrativo básico;
 - transmite y recibe información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización;
 - reproduce y transmite información así como distribuye la documentación requerida en las tareas administrativas y de gestión, internas y externas, tanto en empresas públicas como privadas;
 - realice tareas administrativas relacionadas a la carga de altas y bajas del personal, la actualización de datos de proveedores y el control de stock;
 - realice gestiones de las cobranzas y los pagos interactuando con clientes y proveedores;
 - participe, en base a información disponible, en la realización de conciliaciones de cuentas relacionadas con el flujo de fondos de la organización;
 - elabore y presente presupuestos para gestión la compra o venta de productos o servicios;
 - cumplimente y realice trámites de presentación de la documentación de operaciones sobre productos existentes y/o faltantes en depósito.
- Simulación con relación a las distintas problemáticas de interacción con proveedores y clientes, como así también con el recurso humano que cuenta la organización.
- Auto-evaluación de su propio rol profesional.



///.-

Provincia de La Pampa
Ministerio de Cultura y Educación

///13.-

Deberá procurarse que las actividades formativas se integren con:

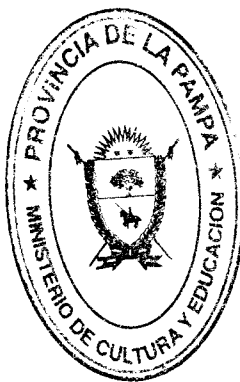
- Práctica externas o pasantías monitoreadas por un docente.
- Simulación de casos con intercambios de roles.
- Resolución de ejercicios de complejidad creciente, preferiblemente contextualizados a los conocimientos y afinidades del grupo humano objeto de la formación.
- Lectura de material didáctico de apoyo.

Debiendo preverse, además, la disponibilidad de horarios para la práctica auto-administrada bajo la supervisión del Instructor.

0128

ANEXO II A LA RESOLUCION N° /14

sa/af




Lic. JACQUELINE M. EVANGELISTA
MINISTRA DE CULTURA Y EDUCACION