
Cualificaciones profesionales del grupo de apoyo administrativo

Grupo profesional

Funcionariado de cuerpos o escalas de apoyo administrativo del Grupo C

Competencias de base del grupo profesional

El funcionariado de este grupo profesional adquiere en el acceso a la función pública y en su primera inserción laboral unas competencias básicas que son las siguientes:

a. Documentación y archivo

1. Elabora bases de datos y registros estadísticos; introduce datos comprobados y verificados.
2. Selecciona, recoge y actualiza los datos relevantes para la gestión de la unidad.
3. Recopila antecedentes documentales.
4. Archiva y recupera documentos.
5. Registra, clasifica, coteja y distribuye documentos.
6. Aplica a su nivel las normas de protección de datos.

b. Ofimática y competencias digitales básicas

1. Maneja las aplicaciones corporativas básicas para el tratamiento de textos, procesamiento de datos, almacenamiento de datos y presentaciones.
2. Maneja las aplicaciones corporativas para la firma electrónica, la constitución y mantenimiento de expedientes electrónicos, autenticación, etc.
3. Aplica las reglas de seguridad corporativas.
4. Aplica los estándares corporativos, manuales de estilo, etc.

c. Tramitación administrativa

1. Tramita procedimientos a su nivel de responsabilidad, aplicando los preceptos legales, las tareas, y los procesos establecidos, bajo las directrices de sus superiores.
2. Redacta y tramita los documentos estandarizados que le corresponden.
3. Identifica y define los conceptos jurídicos básicos del procedimiento administrativo y los aplica correctamente.
4. Recibe, atiende y deriva llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas.
5. Atiende e informa al público o a los usuarios internos.
6. Describe el organigrama corporativo e identifica todas las unidades.

Itinerarios y cualificaciones profesionales del grupo

A partir de estas competencias básicas, el funcionariado de este grupo puede seguir tres itinerarios profesionales claramente identificables, cada uno de los cuales se corresponde con una cualificación profesional específica y su correspondiente itinerario formativo modular.

Estas cualificaciones profesionales son los siguientes:



Los módulos formativos que se requieren en estas cualificaciones profesionales son las siguientes:

- 1 Navegación por internet, búsqueda efectiva y fuentes de información
- 2 Orientación al ciudadano y resolución de problemas
- 3 Aprendizaje permanente
- 4 Habilidades comunicativas y relacionales
- 5 Derechos ciudadanos en las relaciones con la administración pública
- 6 Gobierno multinivel y prestación de servicios públicos
- 7 Inglés
- 8 Asistencia a la dirección
- 9 Procedimiento administrativo común

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Competencia general

Atender, informar y asesorar a la ciudadanía reactiva o proactivamente para facilitarle el ejercicio de sus derechos, el acceso a los servicios públicos y en general, sus relaciones con las administraciones, a través de cualquier canal de contacto disponible.

Entorno profesional

Esta cualificación se requiere en puestos de trabajo de información o asistencia administrativa a la ciudadanía en cualquiera de los canales disponibles en las administraciones públicas (presencial, telefónico o telemático), utilizando herramientas y dispositivos informáticos y telemáticos.

Módulos formativos

Para poder certificar la cualificación profesional, es necesario tener certificados por cualquier miembro de la REI los siguientes módulos formativos:

- 1 Navegación por internet, búsqueda efectiva y fuentes de información
- 2 Orientación al ciudadano y resolución de problemas
- 3 Aprendizaje permanente
- 4 Habilidades comunicativas y relacionales
- 5 Derechos ciudadanos en las relaciones con la administración pública
- 6 Gobierno multinivel y prestación de servicios públicos

SECRETARIADO DE ALTA DIRECCIÓN

Competencia general

Gestionar las informaciones y comunicaciones internas y externas relacionadas con los órganos de dirección, utilizando en caso necesario la lengua inglesa, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, y asistiendo a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización o relacionales delegadas por la misma, con visión global y proactividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Entorno profesional

Esta cualificación se requiere en puestos de trabajo de secretariado de altos cargos o puestos directivos de departamentos u organismos públicos, bajo la directa dependencia de aquellos, utilizando dispositivos y herramientas electrónicas, informáticas, telemáticas y de comunicación.

Módulos formativos

Para poder certificar la cualificación profesional es necesario tener certificados por cualquier miembro de la REI los siguientes módulos formativos:

- 1 Navegación por internet, búsqueda efectiva y fuentes de información
- 3 Aprendizaje permanente
- 4 Habilidades comunicativas y relacionales
- 6 Gobierno multinivel y prestación de servicios públicos
- 7 Inglés
- 8 Asistencia a la dirección

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Competencia general

Ejecutar la actividad administrativa en su ámbito de actuación bajo las instrucciones y la coordinación de la persona responsable, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

Entorno profesional

Esta cualificación se requiere en puestos de trabajo de gestión y tramitación de procedimientos administrativos ubicados en oficinas, utilizando herramientas y dispositivos informáticos y telemáticos.

Módulos formativos

Para poder certificar la cualificación profesional, es necesario tener certificados por cualquier miembro de la REI los siguientes módulos formativos:

- 1 Navegación por internet, búsqueda efectiva y fuentes de información
- 2 Orientación al ciudadano y resolución de problemas

3

Aprendizaje permanente

4

Habilidades comunicativas y relacionales

5

Derechos ciudadanos en las relaciones con la administración pública

9

Procedimiento administrativo común

MÓDULOS FORMATIVOS

Los módulos formativos necesarios para certificar alguna de las mencionadas cualificaciones profesionales del grupo profesional de apoyo administrativo, deben cumplir la normativa aprobada por la “Red de Escuelas e Institutos de formación general” (REI).

Los miembros de la REI se comprometen a reconocer a todos los efectos las cualificaciones profesionales y los módulos formativos certificados por cualquiera de ellos de acuerdo a la citada normativa.

Los módulos certificados por algún miembro de la REI deberán indicar expresamente en el título expedido a cada alumno que el mismo está reconocido por la “Red de Escuelas e Institutos de formación general”.

En cuanto al perfil del profesorado requerido en cada módulo formativo, es preciso distinguir tres perfiles:

CREADOR/ LIDER DE OPINIÓN: profesionales singularmente innovadores, que crean opinión o desarrollan nuevas ideas en su ámbito de especialización, con un amplio reconocimiento académico o profesional.

EXPERTO: profesionales de acreditada capacidad académica (p. ej. Catedráticos o Profesores Titulares de universidad) o profesional (reconocido desempeño exitoso e innovador en la gestión pública o privada).

USUARIO EXPERTO: directivos o empleados públicos que transfieren su conocimiento y experiencia en la implementación de las normas, las herramientas o los procesos propios de su desempeño laboral habitual.

Los requerimientos especificados por la normativa para certificar un módulo, son los siguientes:



Documento de diseño

- contiene los objetivos de aprendizaje mínimos establecidos por la REI para el módulo correspondiente
- los demás elementos del documento de diseño se alinearán explícita y justificadamente con los objetivos de aprendizaje



Garantía de la igualdad en el acceso

- debe asegurarse la igualdad real de todos los empleados y empleadas
- la web publicará permanentemente el documento de diseño del módulo e incluirá un servicio de suscripción a sus convocatorias
- la convocatoria de los módulos será publicada oficialmente y en la web
- la convocatoria especificará los criterios de evaluación de las solicitudes
- la relación de los alumnos admitidos deberá publicarse en la página web



Sistema de calidad

- dispondrá de un modelo de recogida de datos sobre los alumnos con porcentaje de abandonos, calificaciones y su perfil personal desde la perspectiva de la inclusión, así como sobre el coste global y por alumno
- reconocerá concretamente la responsabilidad de los profesionales participantes
- asegurará la calidad de los materiales necesarios para el módulo
- incluirá encuestas de satisfacción que incluirán al menos la reacción, el aprendizaje y la conducta, con diferenciación de las reacciones afectivas y de utilidad del alumnado
- incluirá un sistema único de quejas y reclamaciones
- medirá la transferencia del aprendizaje



Profesorado

- los directores académicos y profesores del módulo serán expertos que acrediten sus competencias docentes y pedagógicas
- el director académico y el profesorado de los módulos formativos certificados deben estar inscritos en el registro de profesores
- dicho registro será público en la página web y contendrá el currículum académico y profesional del director o profesor



Evaluación de los alumnos

- sólo podrán obtener la certificación del módulo los alumnos que hayan acreditado mediante las pruebas previstas en el documento de diseño la consecución de los objetivos de aprendizaje
- las pruebas a realizar a los alumnos deberán replicar en lo posible el entorno en que se despliegan las competencias objeto de aprendizaje
- la evaluación se realizará por el profesor mediante una calificación y un informe de valoración
- se preverá un sistema independiente y formal de reclamaciones respecto a las calificaciones de los alumnos

1

Navegación por internet, búsqueda efectiva y fuentes de información

Objetivos de aprendizaje mínimos

- a. Búsqueda efectiva de información en internet.
- b. Acceder a los distintos tipos de fuentes de información en Internet.
- c. Identificar fuentes de información válidas.
- d. Utilizar las fuentes de suscripción y los marcadores sociales en internet.
- e. Obtener información a través de varios sistemas (motores de búsqueda, foros, blogs, redes sociales, etc.).
- f. Descubrir los diferentes espacios que permiten la comunicación y el intercambio de ideas e información entre los usuarios.
- g. Explorar los sistemas de sindicación y utilizar los marcadores sociales.

Profesorado

Usuario experto

Evaluación de los alumnos

Prueba final individual basada en la solución de problemas

Certificación

Válida para todas las Administraciones adheridas a la REI durante 6 años

Objetivos de aprendizaje mínimos

- a. Identificar y formular los problemas de las personas usuarias en términos de necesidades y expectativas.
- b. Adoptar un comportamiento ético orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias, facilitando el ejercicio de sus derechos.
- c. Adoptar un comportamiento profesional adaptativo y flexible respecto a la diversidad de las personas usuarias.
- d. Analizar las causas y orígenes de los problemas.
- e. Actuar con iniciativa, autonomía, creatividad y responsabilidad en la búsqueda de soluciones alternativas, sencillas, prácticas y realistas a un problema.
- f. Valorar las consecuencias y los riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema considerando los diferentes intereses.

Profesorado

Experto

Evaluación de los alumnos

Entrevistas, test psicométrico, solución de casos, etc.

Certificación

Válida para todas las Administraciones adheridas a la REI durante 15 años

3

Habilidades comunicativas y relacionales en la prestación de servicios

Objetivos mínimos de aprendizaje

- a. Escuchar activamente a los usuarios o las usuarias del servicio.
- b. Ponerse en el lugar de los demás adoptando su marco de reflexión.
- c. Elaborar documentos sin errores gramaticales u ortográficos, adaptando el contenido y el estilo a la persona interlocutora.
- d. Identificar los elementos que favorecen la comunicación interpersonal oral.
- e. Atender a personas culturalmente diversas o con discapacidad.
- f. Autodiagnosticar habilidades de comunicación.
- g. Dominar las emociones y mantener la calma bajo presión o en situaciones de gran carga de trabajo.
- h. Encajar las quejas y actitudes negativas de los usuarios o compañeros manteniendo el control.
- i. Mantener la eficacia en condiciones difíciles de trabajo.
- j. Mostrar autoconfianza y resolución para actuar en situaciones de estrés.

Perfil del profesorado

Experto

Evaluación de los alumnos

Entrevistas, test psicométrico, solución de casos, etc.

Certificación

Certificado válido para los miembros adheridos a la REI durante 15 años

4

Aprendizaje permanente

Objetivos mínimos de aprendizaje

- a. Valorar el impacto que tiene para la sociedad el mantener actualizados los conocimientos y las competencias del puesto de trabajo, a través de distintas técnicas o herramientas de información, comunicación o aprendizaje.
- b. Detectar de forma autónoma las carencias formativas.
- c. Aceptar de manera positiva las observaciones sobre el trabajo desempeñado.
- d. Elaborar un entorno personal de aprendizaje.
- e. Actualizar en equipo o de forma autónoma e informal su conocimiento sobre la administración y sus relaciones internas y externas.
- f. Actitud abierta a la aplicación de nuevos conocimientos, soluciones o enfoques distintos de los habituales, para el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo.

Perfil del profesorado

Experto

Evaluación de los alumnos

Entrevistas, test psicométrico, solución de casos, etc.

Certificación

Certificado válido para los miembros adheridos a la REI durante 15 años

5

Derechos ciudadanos en las relaciones con la administración pública

Objetivos mínimos de aprendizaje

- a. Comprender la eficacia de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de las administraciones públicas.
- b. Conocer cómo se implementan los derechos de participación de los ciudadanos en los procedimientos: la denuncia, las quejas, reclamaciones o sugerencias, los trámites de información pública y la consulta pública previa a la elaboración de proyectos normativos.
- c. Conocer cómo se implementan los derechos de los interesados en el procedimiento.
- d. Asistir a los ciudadanos en la presentación de instancias o documentos por medios electrónicos y en la interoperabilidad de los registros de entrada de documentos; su identificación electrónica (Cl@ve, firma electrónica), su identificación y firma a través de funcionario habilitado y su apoderamiento.
- e. Facilitar la notificación electrónica a los ciudadanos (plataformas de notificaciones, carpeta ciudadana, etc.), las notificaciones por comparecencia en las oficinas, y el tratamiento telemático de la documentación (procedimientos de digitalización, emisión de copias auténticas, etc.).
- f. Apoyar el ejercicio de los derechos ciudadanos a la transparencia, la petición de información o la consulta de archivos.
- g. Apoyar los derechos ciudadanos a la intimidad y adoptar la normativa sobre protección de datos.

Perfil del profesorado

Experto/ Usuario experto

Evaluación de los alumnos

Pruebas individuales orientadas a la solución de problemas

Certificación

Certificado válido para los miembros adheridos a la REI durante 10 años

6 Gobierno multinivel y servicios públicos

Objetivos mínimos de aprendizaje

- a. Comprender el mapa administrativo territorial y sus principales ámbitos de influencia e intervención de acuerdo a los conceptos de competencia, colaboración y cooperación.
- b. Comprender el papel de la Administración General del Estado y los servicios públicos que presta directamente a la ciudadanía, así como su despliegue territorial y su estructura de contacto con la ciudadanía.
- c. Comprender la organización administrativa de las Comunidades Autónomas y su responsabilidad en la gestión y prestación de servicios y en la intervención social. Su despliegue territorial y su estructura de contacto con el ciudadano.
- d. Comprender la organización de los municipios y los servicios que provee a la ciudadanía, así como sus estructuras y procesos de contacto. Comprender como operan las administraciones locales intermedias y su provisión de servicios al ciudadano.
- e. Utilizar eficazmente los servicios integrados de atención al ciudadano.
- f. Comprender el tercer sector y su participación en la producción o coproducción de servicios públicos.

Perfil del profesorado

Usuario experto

Evaluación del alumno

Pruebas individuales orientadas a la solución de problemas

Certificación

Certificado válido para los miembros adheridos a la REI durante 10 años

Este módulo se acredita con la Certificación nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, o su equivalente en otros modelos

Descripción:

Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.

Comprender		Hablar		Escribir
Comprensión auditiva	Comprensión de lectura	Interacción oral	Expresión oral	Expresión escrita
<p>Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido.</p> <p>Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.</p>	<p>Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos.</p> <p>Comprendo la prosa literaria contemporánea.</p>	<p>Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.</p>	<p>Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.</p>	<p>Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses.</p> <p>Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.</p>

8

Asistencia a la dirección

Objetivos de aprendizaje mínimos

- a. Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales.
- b. Gestionar la emisión y atención telefónica con autonomía e iniciativa, de acuerdo con las normas y criterios de protocolo, prioridad, confidencialidad y accesos establecidos.
- c. Administrar los flujos de información, internos y externos, por cualquier medio, de forma autónoma, a fin de asegurar la correcta circulación de las comunicaciones.
- d. Organizar las actividades de la dirección con proactividad, administrando la agenda de la dirección, coordinando las agendas de las personas implicadas y gestionando el tiempo de forma eficiente.
- e. Organizar eventos corporativos de acuerdo con las directrices recibidas, la cultura y los objetivos de la organización.
- f. Preparar reuniones eficaces y eficientes convocadas por la dirección.
- g. Organizar viajes y asistencias a eventos o actos de la dirección.
- h. Elaborar documentos y presentaciones en distintos formatos.

Perfil del profesorado

Usuario experto

Evaluación de los alumnos

Pruebas individuales orientadas a la solución de problemas

Certificación

Válida para todas las Administraciones adheridas a la REI durante 10 años

9

Procedimiento administrativo general

Objetivos de aprendizaje mínimos

- a. Gestionar con autonomía y fiabilidad la posición e identificación del interesado en el procedimiento administrativo.
- b. Gestionar conforme a la ley la colaboración y comparecencia de las personas no interesadas en el procedimiento.
- c. Impulsar de forma autónoma el procedimiento en todas sus fases, desde su inicio hasta su finalización.
- d. Gestionar con autonomía los plazos y términos de todos los trámites.
- e. Gestionar con autonomía la clasificación, archivo, recuperación y transferencia de los documentos de un procedimiento.
- f. Proponer en tiempo y forma la terminación de los procedimientos administrativos, de acuerdo a las normas e instrucciones recibidas.
- g. Practicar de forma eficaz la comunicación de los actos administrativos: la notificación y la publicación.

Perfil del profesorado

Experto/ Usuario experto

Evaluación de los alumnos

Prueba final individual basada en la solución de problemas

Certificación

Válida para todas las Administraciones adheridas a la REI durante 15 años