MATERIAL COMPLEMENTARIO

ANDALUCÍA

Archivo y Comunicación

Ciclos formativos de grado básico
Servicios Administrativos

1. Entorno profesional andaluz 3

2. Módulo de Archivo y Comunicación en Andalucía 4

3. Particularidades andaluzas en los contenidos del módulo 5

3.1. Reprografía de documentos 5

3.2. Archivo de documentos 6

3.3. Comunicación telefónica en el ámbito profesional 11

3.4. Recepción de personas externas a la organización 12

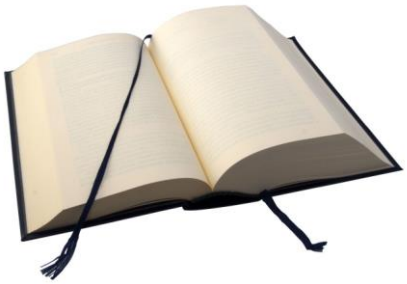
1. ENTORNO PROFESIONAL ANDALUZ

El ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el marco general estatal y autonómico, definiendo la cualificación profesional Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales. Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional de Archivo y Comunicación.

Estos profesionales ejercen su actividad por cuenta ajena en centros, oficinas, despachos y departamentos administrativos o comerciales de cualquier tipo de empresa o entidad de carácter privado o público andaluza, en todos los sectores productivos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes en nuestra comunidad autónoma son:

- Auxiliar de oficina.
- Auxiliar de servicios generales.
- Auxiliar de archivo.
- Ordenanza.
- Auxiliar de información.
- Telefonista en servicios centrales de información.
- Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
- Grabador-verificador de datos.
- Auxiliar de digitalización.
- Operador documental.
- Auxiliar de venta.
- Auxiliar de dependiente de comercio.
- Operador/a de cobro o Cajero/a.



En cualquier caso, remitimos a la Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

Amplía la información en la web de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional:

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/formacion-profesional-andaluza>

2. MÓDULO DE ARCHIVO Y COMUNICACIÓN EN ANDALUCÍA

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, en virtud del artículo 52.2 del Estatuto de Autonomía, se atribuye la competencia compartida para el establecimiento de los planes de estudio, incluida la ordenación curricular, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 149.1.30.ª de la Constitución.

En esta línea, tendremos en cuenta el Decreto 135/2016, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica. Además, la Orden de noviembre de 2016 desarrolla el decreto y regula los aspectos de la ordenación y la organización de estas enseñanzas, desarrolla los currículos de los diferentes títulos de Formación Profesional Básica que pudieran ser implantados en la comunidad autónoma, define una metodología didáctica acorde a las características del alumnado, los procedimientos de evaluación, las posibilidades de acreditación de competencias profesionales, certificaciones académicas y obtención de títulos, etc.

Debemos conocer, asimismo, el Decreto 40/2011, de 22 de febrero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados para cursar las enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato, en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Los resultados de aprendizaje que debe alcanzar el alumno/a andaluz/a que estudie el módulo de Archivo y Comunicación son los siguientes:

- Realizar labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.
- Archivar documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas, reconociendo el tipo de documento con su ubicación y destino.
- Comunicarse telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.
- Recibir a personas externas a la organización, reconociendo y aplicando normas de protocolo.

La duración del módulo en nuestra comunidad es de 130 horas (Orden de 8 de noviembre de 2016).

3. PARTICULARIDADES ANDALUZAS EN LOS CONTENIDOS DEL MÓDULO

Nos basaremos en los contenidos básicos del currículo, según las especialidades para nuestra comunidad.

3.1. Reprografía de documentos

El profesional que lleve a cabo estas tareas en Andalucía deberá dominar los siguientes aspectos, en cualquier oficina o despacho de nuestra comunidad:

- Equipos de reproducción de documentos.
- Identificación de las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Reproducción de documentos.
- Técnicas y herramientas básicas de encuadernación.
- Utilización de herramientas de corte de documentos (cizalla, guillotinas y otras). Medidas de seguridad requeridas.

En las instalaciones andaluzas no existen particularidades que las distingan de cualquier otro profesional a lo largo del territorio nacional. No obstante, ponemos como ejemplo los servicios de reproducción de documentos que pone a disposición de los usuarios la **Biblioteca Pública Municipal Miguel Delibes *(Dos Hermanas, Sevilla).*** Este servicio ofrece la posibilidad de obtener copias de sus fondos en diferentes formatos.

Así, este servicio informa de la necesidad de respetar la legislación vigente relativa a la Propiedad Intelectual. El usuario será el responsable de cumplimiento de esta obligación cuando use el autoservicio de fotocopiadoras, descargue o imprima documentos de la red Internet u otras fuentes.

El servicio de reproducción de documentos de este servicio andaluz engloba:

- **Reprografía:** se pone a disposición de los usuarios fotocopiadoras distribuidas entre las distintas plantas en modalidad de autoservicio y sistema de monedero. Las copias se pueden hacer únicamente en blanco y negro, con un coste por fotocopia de 5 céntimos.
- **Impresión de documentos:** el usuario puede usar las impresoras habilitadas al efecto para poder imprimir trabajos propios y documentos de la red desde los puestos multimedia, debiendo abonar las tarifas correspondientes. Las copias se pueden hacer, también, en blanco y negro, y el coste por impresión es de 5 céntimos.
- **Descarga de información en USB o sistemas de almacenamientos externo:** el usuario puede grabar la información obtenida en la red u otras fuentes en soportes magnéticos propios, sin ningún coste.

En cuanto al ámbito público, otro ejemplo es el servicio de reprografía de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. En ellos, los usuarios pueden fotocopiar y/o imprimir documentos haciendo uso de una maquina en régimen de autoservicio.

Actualmente, las reproducciones se someten a licencia del Centro Español de Derechos Reprográficos, que autoriza a realizar reproducciones con los siguientes límites:

- Se autoriza la reproducción de hasta un 20% de cada libro o cualquier otra obra impresa. En caso de que se trate de artículos o trabajos de publicaciones periódicas, dicho límite podrá superarse, siempre que sea un mismo artículo el objeto reprografiado.
- No se autoriza la reproducción de partituras musicales.
- Queda prohibida la reproducción de obras que, por su antigüedad o estado de conservación, pueda verse agravado su deterioro.

También como ejemplo, la tarifa para realizar una fotocopia en esta Red es de 6 céntimos (formato DIN A4), de acuerdo con una Orden de 17 de diciembre de 2001.

Finalmente, al estudiante de Archivo y Comunicación que adquiera la competencia profesional y en el futuro preste estos servicios en nuestra comunidad, la normativa andaluza le exige:

- Que sepa diferenciar los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- Que relacione las distintas modalidades de encuadernación básica.
- Que reconozca las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- Que obtenga las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Que corte los documentos, adaptándolos al tamaño requerido (grapado, encanutado, etc.).
- Que observe las medidas de seguridad requeridas.
- Que ponga especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- Que ponga interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

3.2. Archivo de documentos

Se exigirá al profesional en Archivo y Comunicación, en Andalucía, los siguientes conocimientos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
    - Fichas de clientes.
    - Pedidos.
    - Albaranes y notas de entrega.
    - Recibos.
    - Facturas.
- Libros registro de facturas emitidas y recibidas.
- Documentos administrativos básicos.

Sistema Archivístico de Andalucía

Es recomendable que el estudiante adquiera unos conocimientos básicos del sistema púbico de archivo implantado en la Administración.

El Sistema Archivístico de Andalucía es el conjunto de órganos, archivos y centros que llevan a cabo la planificación, dirección, coordinación, ejecución, seguimiento e inspección de la gestión de los documentos integrantes del Patrimonio Documental de Andalucía y de los archivos integrados en dicho sistema archivístico.

Como órganos ejecutivos, participa en este sistema un Consejo de Gobierno, además de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte (órgano competente en materia de documentos, archivos y patrimonio documental), las delegaciones territoriales y la Comisión Andaluza de Valoración de Documentos.

Dentro de la citada Consejería, está integrada como órgano directivo central la Dirección General de Patrimonio Documental y Biblográfico e Innovación y Promoción Cultural, que es a la que corresponde la ejecución de las competencias en estas materias.

Por último, como órgano consultivo existe una Comisión del Sistema Archivístico de Andalucía.

Más información en:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoculturaydeporte/areas/cultura/archivos/sistema-archivistico.html>

Censo de archivos de Andalucía

Este censo concentra la información de los archivos ubicados en nuestra comunidad, con independencia de su titularidad, pertenencia a personas físicas o jurídicas de cualquier naturaleza y a su situación de integración en el Sistema Archivístico de Andalucía.

Es un instrumento para la identificación y difusión de los archivos que custodian patrimonio documental de Andalucía y en él se recoge la información básica y esencial para saber sobre estas instituciones y sobre los documentos, fondos y colecciones que conservan, así como sobre los órganos de quienes dependen, el lugar dónde se ubican y la historia de su creación.

La tipología de los archivos de los que ofrecemos información es por tanto muy amplia, abarcando los Archivos Centrales de las Consejerías de la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales, el Archivo General de Andalucía, los Archivos Históricos Provinciales, los Archivos Municipales y de Diputaciones, los Archivos de distrito notarial, etc.

La Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico lleva a cabo la elaboración y coordinación de este censo.

Entre otros muchos recursos, el acceso a la información sobre los archivos y el patrimonio documental andaluz (documentos, fondos y colecciones) puede efectuarse mediante búsquedas en texto libre o búsquedas avanzadas. Además, existe un directorio de archivos, en el que se ofrecen los datos, revisados y actualizados, de más de 1.100 archivos. Este directorio cuenta con un potente buscador de texto libre y avanzado.

Más información en:

<https://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/menuCensosArchivos?id=4c828473-62d9-11dd-92d8-31450f5b9dd5&idContArch=4c828473-62d9-11dd-92d8-31450f5b9dd5>

Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía

El último criterio de evaluación de este bloque obliga, según el currículo andaluz, a conocer los documentos administrativos, nacionales o autonómicos, que constituyen la forma normal por la que la Administración pública deja constancia de su actividad y comunica sus decisiones para producir efectos.

A grandes rasgos, se diferencian *(fuente: Instituto de Administración Pública, Junta de Andalucía):*

- **Acuerdos:** don documentos administrativos que recogen las decisiones adoptadas por un órgano de la Administración, antes de tomar una decisión definitiva sobre un asunto concreto. Por ejemplo, el acuerdo de ampliación del plazo para presentar una solicitud en cualquiera de nuestras provincias o comunidad, o el acuerdo de comunicación de que algún asunto se va a tratar urgentemente *(ver, entre otras fuentes, el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía)*.
- **Resoluciones:** documentos administrativos que recogen la decisión final adoptadas por un órgano de la Administración, normalmente con relación a las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía. Por ejemplo, la resolución por la que se concede o se rechaza una subvención.
- **Notificaciones:** documentos por los que se comunica la decisión adoptada por la Administración, a la persona o personas a quienes dicha decisión afecta, así como los recursos o reclamaciones que se pueden interponer, en caso de no estar de acuerdo con la decisión adoptada (este documento se envía por correo o lo entrega un funcionario o funcionaria al domicilio de la persona interesada para que firme una copia y de esa forma quede constancia de su recepción).
- **Oficios:** documentos que utilizan los órganos de la Administración para comunicar a otras Administraciones Públicas algún asunto.
- **Actas:** documentos que recogen lo ocurrido y los acuerdos que se han adoptado durante una reunión de varias personas o de un órgano colegiado.
- **Certificados:** documentos que sirven para acreditar algún hecho o alguna condición. Por ejemplo, un certificado de notas de un Instituto o Universidad andaluza, que acredita que esa persona ha superado las asignaturas, o un certificado de empadronamiento que acredita que la persona vive en un lugar determinado.

- **Informes:** a veces, los órganos de la Administración, para poder adoptar una decisión necesitan la opinión de otros órganos administrativos o de alguien externo a la Administración Pública. Son documentos que ayudan a adoptar la decisión final o resolución.

Sellos oficiales en la Administración andaluza

De nuevo tomando como fuente el Instituto Andaluz de Administración Pública, los *sellos oficiales* son signos que se colocan en los documentos administrativos para indicar que estos son auténticos y que han sido emitidos por un órgano de la Administración.

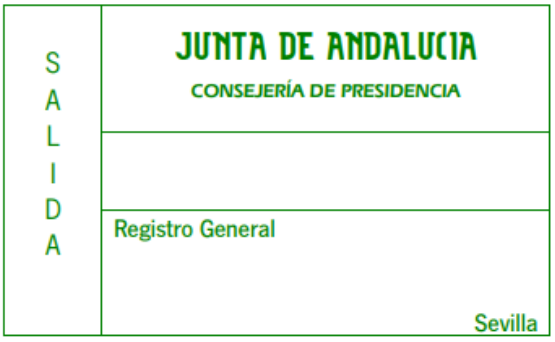
En la Administración de la Junta de Andalucía existe una norma que establece los distintos tipos de sellos oficiales que se pueden utilizar, cuáles son sus características y cómo deben usarse. Es la Orden de 1 de diciembre de 1995, modificada posteriormente, por la que se normalizan las características que han de reunir los sellos oficiales empleados en la actuación administrativa.

No se pueden estampar sellos que no estén normalizados, es decir, que tengan otras características diferentes a las que establece la citada norma. El color de la tinta de los sellos oficiales es verde.

El alumno/a de Archivo y Comunicación se encontrará con los siguientes sellos en su relación documental con la Administración:

Sello redondo de pie de firma.

Sello de registro de entrada.



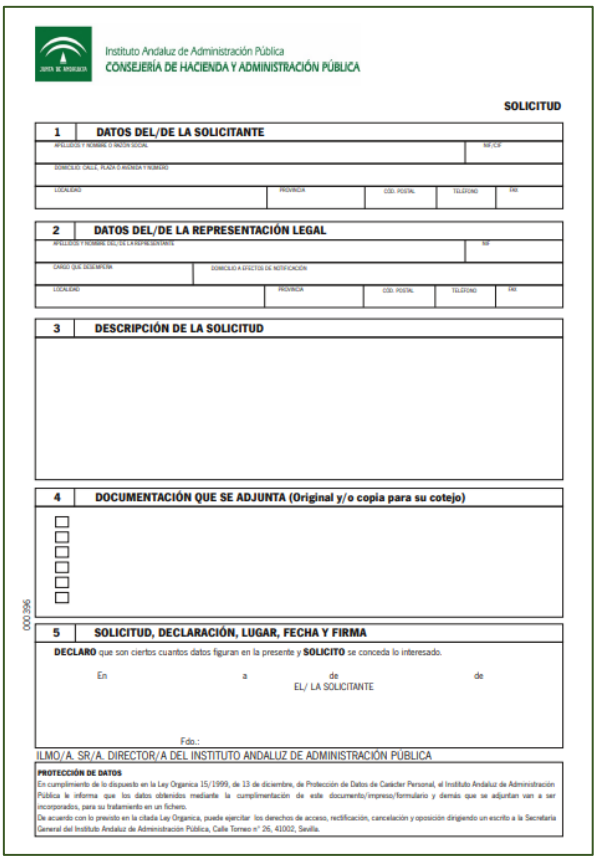
Sello de registro de salida.

Sello de compulsa.

Documentos de los ciudadanos

De acuerdo con el citado Instituto Andaluz de Administración Pública, son documentos que realizan, las personas físicas o jurídicas, para dirigirlos a la Administración (estatal, autonómica o local). Podemos distinguir:

- **Solicitudes:** documentos por los que las personas se dirigen a la Administración para ejercer algún derecho o para pedirle algo de su interés.
- **Denuncias:** documentos por los que las personas ponen en conocimiento de la Administración algo que puede ser ilegal.
- **Reclamaciones:** documentos que presentan las personas para que la Administración cambien algún acuerdo que hayan adoptado durante el procedimiento por considerar que ese acuerdo no es conforme a derecho.
- **Alegaciones:** documentos por los que las personas plantean su posición con relación a un asunto, pudiendo aportar en apoyo de lo manifestado informes, certificados u otros documentos, etc. Ç
- **Recursos:** documentos por los que las personas solicitan a los órganos de la Administración que modifiquen la resolución o decisión final que hayan adoptado en relación con un asunto concreto por considerarla no ajustada a Derecho.


Instituto Andaluz de Administración Pública
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SOLICITUD

1 DATOS DEL/DE LA SOLICITANTE

2 DATOS DEL/DE LA REPRESENTACIÓN LEGAL

3 DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

4 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA (Original y/o copia para su cotejo)

5 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA

DECLARO que son ciertos cuantos datos figuran en la presente y **SOLICITO** se conceda lo interesado.

En a de de

EL/ LA SOLICITANTE

Fdo.:

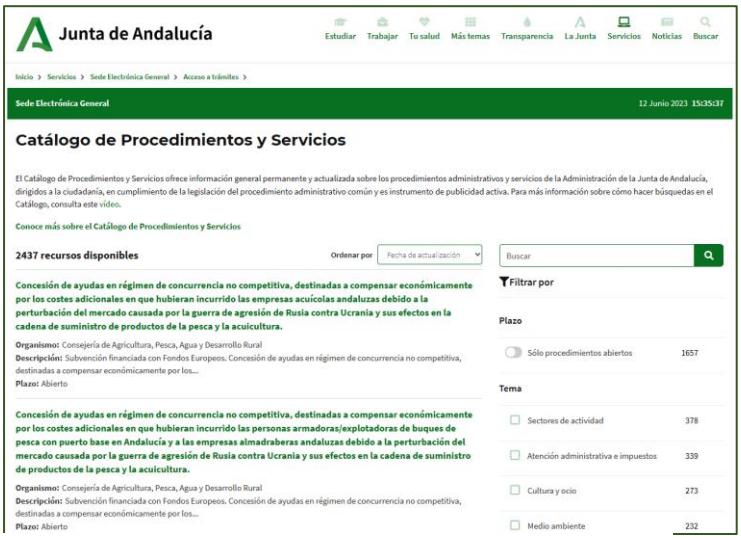
ILMO/A. SR/A. DIRECTOR/A DEL INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Organica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Instituto Andaluz de Administración Pública le informa que los datos obtenidos mediante la cumplimentación de este documento/impreso/formulario y demás que se adjuntan van a ser incorporados, para su tratamiento en un fichero.

De acuerdo con lo previsto en la citada Ley Organica, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito a la Secretaria General del Instituto Andaluz de Administración Pública, Calle Torneo nº 26, 41002, Sevilla.

Ejemplo de solicitud.



Ejemplo de resoluciones de la Administración.

La gestión documental por los órganos administrativos andaluces consistirá en incorporar en los expedientes administrativos todos los documentos sobre un asunto desde que se inicia hasta que se concluye, por ejemplo, acuerdo de inicio o solicitud, en su caso, informes, alegaciones, resolución y notificación de la misma.

Volviendo a la labor del profesional en Archivo y Comunicación, el currículo andaluz exige los que hemos visto a lo largo de las unidades de trabajo del libro homónimo de Editex:

- Identificar los distintos tipos de archivo.
- Describir los diferentes criterios utilizados para archivar.
- Indicar los procesos básicos de archivo.
- Archivar documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Distinguir la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- Elaborar los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- Valorar el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

3.3. Comunicación telefónica en el ámbito profesional

El currículo de la comunidad obliga a conocer los contenidos explicados en el libro:

- Medios y equipos telefónicos.
- Funcionamiento de una centralita telefónica básica.
- Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas.
- Recogida y transmisión de mensajes telefónicos.
- Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas.

Como ejemplo, y a nivel público, entre los servicios de atención a la ciudadanía de la Junta de Andalucía incorpora un **teléfono de atención a la ciudadanía** (012, o 955012012 para llamadas desde fuera de la comunidad).

Aportaremos, para completar la información sobre protocolos de actuación, tipos de consultas, clasificación de las demandas en el punto de recepción de las llamadas, procedimientos de atención y recomendaciones, en el siguiente documento *(fuente: **Servicio Andaluz de Salud**):*

Guía Técnica para Consulta de Atención Telefónica:

<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2021/guia_ct_20210709.pdf>

También es interesante la siguiente resolución del **Defensor del Pueblo Andaluz,** que recomienda un protocolo de atención telefónica en un ámbito específico de actuación:

<https://www.defensordelpuebloandaluz.es/recomendamos-un-protocolo-en-la-atencion-telefonica-para-valorar-algunas-urgencias-sanitarias>

Por último, nuestro currículo autonómico trata criterios de evaluación que se describen a lo largo de las unidades del libro:

- Reconocer diferentes equipos de telefonía.
- Valorara las distintas opciones de la centralita telefónica.
- Atender las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- Derivar las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- Informar, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- Cumplimentar notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- Demostrar interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- Mostrar cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

3.4. Recepción de personas externas a la organización

A lo largo del mismo manual de Editex veremos las especialidades que también exige el currículo autonómico:

- Normas de protocolo de recepción y despedida.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Características y costumbres de otras culturas.

Como ejemplo de elementos de protocolo puramente andaluces, tanto en el ámbito privado como en el público, citaremos el publicado por la Junta de Andalucía y elaborado por la entidad gaditana **Omega Royal State, SL:**

<https://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>

Por lo demás, el alumno/a, a lo largo del curso, ha desarrollado los criterios evaluables del currículo andaluz en este ámbito:

- Identificar las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Emplear un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- Diferenciar costumbres características de otras culturas.
- Informar previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- Identificarse ante la visita y solicitar la información necesaria de esta.
- Notificar al destinatario de la visita la llegada de esta y transmitido los datos identificativos.
- Transmitir durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.