



RESOLUCIÓN MTESS N° 1219 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de noviembre de 2020.

VISTO: la Nota UTI N° 23/2020 de fecha 31 de agosto de 2020, recepcionada en Secretaría General en la misma fecha, con mesa de entrada N° 572, presentada por el Lic. David Cano, en su carácter de Coordinador General por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), del Consejo Nacional de Educación y Trabajo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 5115/13 "Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social", en su Artículo 3° "Objetivos" dispone: "*Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ...4. Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral.*" -----

Que, el Decreto N° 5442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su Artículo 8° establece: "*...tendrá las siguientes funciones: a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) Establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el marco del sistema, y velar por su aplicación...*".

Que, por su parte la Ley N° 1265/1987 «Que modifica la Ley N° 253/71 "Que crea el Servicio Nacional de Promoción Profesional"», establece en su Artículo 2°: "*El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional*"; y el Artículo 3° establece que: "*Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: a) Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno...*" -----

Que, el perfil profesional de Operaciones de Apoyo Administrativo Básico en Oficinas y Servicios Administrativos, correspondiente a la Familia Profesional de Administración y


[Signature]
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


[Signature]
CARLA BACIGALUPPO 135
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.-----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

Gestión (ADYG), ha sido debidamente analizado y validado conforme a requerimientos del sector productivo, en base a la Guía Metodológica Básica para la identificación de perfiles profesionales, conforme Acta de Validación del Perfil Profesional N° 06 del 19 de diciembre de 2017.-----

- Que,** los Módulos Formativos asociados al Perfil Profesional de Operaciones de Apoyo Administrativo Básico en Oficinas y Servicios Administrativos, correspondiente a la Familia Profesional de Administración y Gestión (ADYG), han sido diseñados en base a la Guía Metodológica Básica para la construcción de Módulos Formativos asociados a perfiles profesionales.-----
- Que,** por Resolución MTESS N° 481/18 de fecha 02 de agosto de 2018, se aprobaron las Guías Metodológicas Básicas para la identificación de perfiles profesionales y de diseño de módulos formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales que constituyen materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la educación técnica y la capacitación laboral en todos los niveles de cualificación.-
- Que,** por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la identificación de los Perfiles Profesionales y el diseño de los Módulos Formativos Asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----
- Que,** existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la educación técnico-profesional y la capacitación laboral, en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias y el sector productivo, avanzando en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----
- Que,** la Ley N° 5749/2017 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su Artículo 28 dispone que: "...La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales...". Del mismo modo, el Artículo 29 establece las funciones de la Unidad Técnica Interministerial en el inc. d) desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales...". -----
- Que,** la Ley N° 5115/13, en su Artículo 11 "Funciones Generales", establece que "El/la Ministro/a en las áreas de trabajo, de empleo y de seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: (...) 7. Adoptar las medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia...". -----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias;



Myrian Faredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



LA BACI GALUPU
MINISTRA
2 / 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1219 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

- Art. 1° APROBAR** el Perfil Profesional de Operaciones de Apoyo Administrativo Básico en Oficinas y Servicios Administrativos, correspondiente a la Familia Profesional de Administración y Gestión (ADYG), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos Asociados a los mismos; conforme al anexo que forma parte de la presente Resolución. -----
- Art.2° DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial, arbitre los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva del Perfil Profesional y los Módulos Formativos Asociados al mismo, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). -----
- Art. 3° ENCOMENDAR** a la Unidad Técnica Interministerial, la revisión del Perfil Profesional, aprobado mediante la presente Resolución, y su actualización conforme a requerimientos del sector productivo.-----
- Art. 4° ESTABLECER** que la Unidad Técnica Interministerial será la encargada del acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación del Perfil Profesional y los Módulos Formativos Asociados al mismo, aprobados por la presente Resolución. -----
- Art. 5° DEJAR** sin efecto la Resolución MTESS N° 4061/19 de fecha 19 de noviembre de 2019.-----
- Art. 6° COMUNICAR** a quienes corresponda, y archivar. -----





RESOLUCIÓN MTESS Nº 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

ANEXO I

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	Operaciones de apoyo administrativo básico en oficinas y servicios administrativos	Nivel de Competencia	1 (UNO)
Familia Profesional	Administración y Gestión	Código del Perfil	ADYG0027_1
Competencia General	Realizar las operaciones de grabación y transcripción de textos y documentos, así como su reproducción y registro, en oficinas y servicios administrativos, a solicitud del superior jerárquico, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos, teniendo en cuenta la normativa vigente.		
Ocupaciones y Puestos de Trabajo		Código CPO	
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SERVICIOS DE APOYO 82 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE OFICINAS Y OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE LAS EMPRESAS		82	
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra		Código CNAEP	
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE OFICINAS Y OTRAS ACTIVIDADES AUXILIARES DE LAS EMPRESAS Servicios de apoyo a la administración de oficinas y empresas Actividades de servicios de apoyo a empresas n.c.p		(821, 829)	
Desarrolla su actividad bajo supervisión en empresas pequeñas, medianas, grandes y profesionales independientes dedicadas a Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares de la empresa, y en las Administraciones Públicas. Asimismo, por su gran transversalidad, está presente en las oficinas, servicios generales y departamentos de administración de empresas de cualquier tamaño de todos los sectores productivos.			
UNIDADES DE COMPETENCIA	Código CPO		Código de la Unidad de Competencia
1. Realizar actividades y operaciones administrativas básicas	- Auxiliar de oficina - Ordenanza		UC0051_1
2. Procesar la información y las comunicaciones internas y externas	- Auxiliar de clasificación y reparto de correspondencia - Auxiliar de información - Telefonista		UC0052_1



Lic. Marian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



A. FACIGALUPPO
MINISTRA

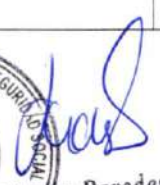


RESOLUCIÓN MTESS Nº 1979 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

3. Archivar la documentación en soporte convencional o electrónico	Auxiliar de archivo	UC0053_1
4. Efectuar operaciones auxiliares de reproducción de documentación	Auxiliar de oficina Ordenanza	UC0054_1
Denominación	UC.1. Realizar actividades y operaciones administrativas básicas	
Código	UC0051_1	Nivel 1 (uno)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño	
EC.1. Mantener actualizado el registro de informaciones de la organización (cargos, áreas o departamentos, personal y otros) en soporte convencional o informático, siguiendo instrucciones.	CD.1.1. Los departamentos, funciones, cargos y personal asignados así como sus responsabilidades y ubicación física, se identifican con exactitud en el organigrama de la organización, utilizando aplicaciones informáticas, a fin de contrastar su vigencia.	
	CD.1.2. Los datos sobre ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, así como sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, se revisan periódicamente a través de medios informáticos o convencionales, para mantenerlos actualizados.	
	CD.1.3. Los cambios en los organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros se registran utilizando aplicaciones informáticas y manuales o convencionales para mantenerlos actualizados y disponibles en todo momento.	
	CD.1.4. Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación -folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras- se reponen en el área de trabajo, siguiendo los protocolos de la organización, para mantenerlos actualizados y en las condiciones de orden requeridas.	
EC.2. Apoyar en la gestión de la correspondencia interna y externa en sus diferentes soportes (convencional o informático), siguiendo instrucciones y cumpliendo los procedimientos internos establecidos.	CD.2.1. El envío y recepción de correspondencia se efectúa utilizando con destreza los medios disponibles (fax, burofax, correo convencional y electrónico, otros) cumplimentando y registrando, en su caso, los justificantes de envío, para garantizar su recepción por los destinatarios.	
	CD.2.2. La correspondencia, convencional o electrónica, y la paquetería recibidas o emitidas,	


Lc. Mariana Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


CARLOS BACIGALUPO
MINISTRO



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

	se registra de modo convencional o informático, siguiendo los procedimientos internos, para controlar sus entradas y salidas. CD.2.3. La correspondencia y la paquetería, recibidas o emitidas, se clasifican con precisión conforme a los criterios fijados (normal, urgente, certificados, otras), para permitir conocer la finalidad de cada una. CD.2.4. La correspondencia y la paquetería se distribuyen a las personas, departamentos o servicios internos o externos de la organización según las instrucciones recibidas, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos, para garantizar su recepción por los destinatarios. CD.2.5. La correspondencia de uso habitual y la paquetería, se preparan para su envío, sellando, doblando, ensobrando, u otros, la correspondencia, y embalando la paquetería con los materiales adecuados a su naturaleza, teniendo en cuenta el estilo e imagen corporativa y la normativa vigente, siguiendo las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos, para asegurar su protección física. CD.2.6. Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, otros) se comprueban con los datos de los destinatarios, facilitados por el superior, a fin de evitar riesgos en su recepción.
EC.3. Registrar documentos de la organización (comerciales, de tesorería, administrativos y otros) cotejándolos previamente, conforme a las instrucciones recibidas, utilizando herramientas informáticas.	CD.3.1. Los cambios de datos de los registros comerciales (ficheros de clientes y proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros) se registran de forma manual o informáticamente, para mantenerlos permanentemente actualizados. CD.3.2. Los pedidos recibidos y emitidos se registran con exactitud a través de medios manuales o informáticos, conforme a las especificaciones establecidas y aplicando la legislación vigente, para garantizar su recepción en los plazos establecidos. CD.3.3. Los datos registrados de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, se cotejan con los documentos respaldatorios manual o



Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



6/35
BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1249 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

	informáticamente, para mantener con exactitud la información registrada.
	CD.3.4. Los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa se cotejan con los documentos respaldatorios a través de las herramientas informáticas disponibles (hojas de cálculo u otras), para comprobar la corrección de los datos y su presencia.
	CD.3.5. Las incidencias (inexactitudes, faltas, duplicidad, ausencias o deterioros) detectadas en los datos registrados y listados, se comunican al superior jerárquico a través de los canales establecidos, para proceder a su corrección.
	CD.4.1. Los recursos materiales de la oficina se inspeccionan ocularmente para verificar su existencia en las cantidades y condiciones óptimas de funcionamiento.
	CD.4.2. Los préstamos, la atención a las peticiones o solicitudes de material, la distribución u otras acciones sobre los recursos, se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, verificando el cumplimiento de las normas de uso, acceso y cantidades proporcionadas, para su adecuación a las necesidades del personal de la organización.
EC.4. Organizar los recursos materiales de la oficina, cumpliendo los protocolos de reposición, custodia y control de existencias, siguiendo las instrucciones recibidas.	CD.4.3. Los listados de previsión y las fichas de los recursos y materiales de oficina se actualizan con la periodicidad requerida, de modo convencional o informático, recogiendo el número de unidades, precios, nuevos materiales, u otros, los pedidos y entregas realizadas, datos de los proveedores y posibles incidencias, para la correcta gestión del aprovisionamiento.
	CD.4.4. Los pedidos de recursos materiales se realizan con el visto bueno del superior jerárquico, siguiendo los procedimientos o normas internas de la organización, para cubrir las necesidades en los plazos de entrega requeridos.
	CD.4.5. La naturaleza, calidad y cantidad de artículos en los pedidos recibidos se comprueba cotejándolas con la hoja de pedido, verificando la presencia de la documentación acreditativa de la operación.



Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



BACIGALUPÓ 35
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de setiembre de 2020.

	CD.4.6. Las partidas de material defectuoso o erróneo se devuelven al proveedor, de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas, informando previamente al superior jerárquico.
--	--

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, aplicación de gestión de correo electrónico, agenda electrónica, navegadores de Internet, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, fax, soportes informáticos y convencionales. Teléfonos fijos y móviles. Recursos materiales. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización.
Información
Directrices, manual de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas. Información sobre el sector. Revistas especializadas. Información de stock de material de oficina. Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.
Principales resultados de trabajo
• Documentos comerciales, administrativos u otros confeccionados de acuerdo con las instrucciones recibidas. • Correspondencia y paquetería recepcionados, franqueados, depositados, entregados y distribuidos. • Documentación comercial y administrativa cotejada. • Registros básicos correctamente formalizados y/o cotejados. • Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización.

Denominación	UC.2. Procesar la información y las comunicaciones internas y externas.		
Código	UC0052_1	Nivel	1 (uno)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC.1. Redactar documentos internos, rutinarios y breves (rótulos informativos, notificaciones, avisos, otros), siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando medios convencionales u ofimáticos	CD.1.1. Las plantillas de los documentos se seleccionan entre las existentes, para adecuarlo al tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.		
	CD.1.2. Los documentos se elaboran con medios convencionales o a través de aplicaciones informáticas, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática, para su correcta presentación.		



Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



MACIGALURO 35
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 19.701 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

	CD.1.3. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos, para su comprobación.
EC.2. Transmitir y recibir información operativa y rutinaria de interlocutores habituales de la organización, de forma presencial con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización.	CD.2.1. La presentación ante los interlocutores externos -clientes, proveedores u otros agentes-, se realiza identificándose con un trato cortés a fin de mostrar la imagen corporativa de la organización. CD.2.2. Los datos identificativos de los interlocutores se registran en los documentos apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas, para llevar un registro de control. CD.2.3. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados -agenda electrónica, libros de notas, otros-, con precisión y claridad, realizando las preguntas necesarias, para asegurarse de la corrección de las anotaciones realizadas. CD.2.4. Los mensajes orales se transmiten con claridad y sencillez, para asegurar la comprensión de los mismos por el interlocutor. CD.2.5. La información solicitada no disponible o dudosa, se requiere de las personas o fuentes relevantes y oportunas dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos, para dar respuesta a las demandas de clientes o usuarios. CD.2.6. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro.
EC.3. Atender las demandas de información operativa y rutinaria de los clientes y usuarios recibiendo y emitiendo llamadas telefónicas y telemáticas, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.	CD.3.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se reciben con cortesía y rapidez, según los protocolos o usos de la organización, para atender las necesidades de los clientes y usuarios. CD.3.2. La identidad del interlocutor, la procedencia, el asunto u otros aspectos de las llamadas telefónicas y telemáticas recibidas se identifican con exactitud, para su remisión a la persona o departamento correspondiente.



Lic. **Myriam Paredes**
Secretaría General
Trabajo, Empleo y Seguridad Social



RL **BACIGALUPO**
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1879 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

	CD.3.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se derivan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles, hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identidad del interlocutor, la procedencia y el asunto. CD.3.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión. CD.3.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización. CD.3.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.
--	--

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Red local. Equipos informáticos, telemáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones -entornos de usuario-: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, programas de gestión de relación con clientes. Centralita telefónica o teléfonos multifunciones, teléfonos móviles, fax. Organigramas funcionales, y de distribución de áreas y espacios. Argumentario de ventas. Manuales de procedimientos de trabajo. Manual o criterios de calidad de la organización. Canales de comunicación de la organización.
Información
Manual de imagen corporativa. Manuales de equipo de telefonía y centralita utilizados. Normativa sobre protección de datos, Manual de comunicaciones. Gacetas oficiales
Principales resultados de trabajo
• Información operativa y rutinaria transmitida a clientes, proveedores u otros interlocutores externos. • Aplicación del protocolo de la organización. • Información obtenida de fuentes y personas internas. • Aplicación de habilidades de comunicación. • Llamadas emitidas y recibidas a través de equipos de telefonía y centralitas telefónicas y telemáticas. • Cumplimiento de los estándares de calidad, protocolos de actuación y procedimientos establecidos. • Transmisión de la imagen corporativa.





RESOLUCIÓN MTESS N° 1249 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Denominación	UC.3 Archivar la documentación en soporte convencional o electrónico.		
Código	UC0053_1	Nivel	1 (uno)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC.1. Archivar la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas.	CD.1.1. El soporte de archivo se selecciona de acuerdo con las instrucciones recibidas, en función de la frecuencia de consulta o utilización.		
	CD.1.2. Los documentos en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido, aplicando las características de clasificación establecidas por la organización, con la finalidad de mantener el archivo organizado y operativo.		
	CD.1.3. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.		
	CD.1.4. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información, para mantener el archivo organizado.		
	CD.1.5. Los documentos e información se introducen en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos, para garantizar la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.		
	CD.1.6. Los documentos e información de naturaleza confidencial, se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.		
	CD.1.7. La información archivada en soporte convencional o digital se entrega en respuesta a las solicitudes recibidas, siguiendo las instrucciones, respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.		
EC.2. Traspasar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, eliminando los documentos inútiles.	CD.2.1. Los documentos e información obsoletos e innecesarios se localizan de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda, para garantizar la actualización del archivo, para ser traspasados a otros archivos.		
	CD.2.2. Los documentos e información obsoletos e innecesarios se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen (confidencial u otra), para aplicar el método de destrucción adecuado a su naturaleza.		



Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



LA ACIGALUPO
MINISTRA 11 | 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

	CD.2.3. Los documentos e información obsoletos e innecesarios, en formato convencional o informático, se dan de baja, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos, para mantener operativo y actualizado el archivo. CD.2.4. La destrucción de la información y documentación se verifica, siguiendo los procedimientos establecidos, a través de medios electrónicos o convencionales. CD.2.5. Los documentos recogidos en archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente, para mantener el archivo actualizado y la documentación accesible.
EC.3. Actualizar la información archivada utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras conforme a las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada, y facilitarla a quien la solicite.	CD.3.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan clasificándolos conforme a las instrucciones recibidas, en función de la naturaleza de la información que se deba presentar. CD.3.2. Las bases de datos se consultan aplicando criterios precisos, cumpliendo las instrucciones recibidas, teniendo en cuenta la naturaleza de la información solicitada, para obtener la información requerida. CD.3.3. Las copias de seguridad de las bases de datos, se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones, para garantizar la conservación de los datos. CD.3.4. Los registros de las bases de datos se actualizan eliminando los obsoletos, aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando previamente la existencia de una copia de seguridad, para garantizar la integridad de su contenido. CD.3.5. Las bases de datos se protegen a través de las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad ofrecidos por la aplicación informática y los establecidos por la normativa interna y externa.

Contexto de aplicación

Medios y materiales



Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



LA BACICALUPO
MINISTRA 12/35



POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Archivadores convencionales, soportes informáticos y convencionales.

Información

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

Principales resultados de trabajo

- Información disponible de forma organizada y estructurada para facilitar su recuperación.
- Documentación e información correctamente registrada, archivada y protegida.
- Transmisión óptima de la imagen de la empresa.
- Información codificada y de acceso restringido.

Denominación	UC.4. Efectuar operaciones auxiliares de reproducción de documentación.		
Código	UC0054_1	Nivel	1 (uno)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC.1. Ejecutar operaciones de mantenimiento preventivo de los equipos y recursos de archivo, detectando y subsanando las incidencias y gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas.	CD.1.1. Los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras) se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores utilizando los manuales de uso, para identificar las posibles incidencias.		
	CD.1.2. Los equipos de reproducción se revisan sistemáticamente, sustituyendo los consumibles necesarios (papel, tóner o cartuchos de tinta, otros) y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario, para mantenerlos en condiciones operativas		
	CD.1.3. Los consumibles agotados se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos, para garantizar el servicio de los equipos de reproducción.		
	CD.1.4. Los fallos de los equipos de reproducción se identifican siguiendo las instrucciones recibidas en los manuales de uso, a fin de subsanar los errores de funcionamiento o gestionar su reparación.		



Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ELACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

	CD.1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo - archivadores, carpetas, separadores u otros- se detectan, a través de la observación y el recuento físico para notificar la incidencia al responsable de su subsanación. CD.1.6. Los fallos o incidencias en los equipos fuera del límite de su responsabilidad, se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, para su oportuna solución y revisión posterior.
EC.2. Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas, teniendo en cuenta las características y naturaleza del propio documento, en cumplimiento de las instrucciones recibidas.	CD.2.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar (tamaño, ubicación, color, fotografías u otros) se identifican con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia, para garantizar la calidad de la copia. CD.2.2. Los medios de reprografía existentes (fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros) se utilizan con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, para garantizar el cumplimiento de los criterios de impacto medioambiental y de seguridad y prevención de riesgos laborales. CD.2.3. Las copias se facilitan en el formato (ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otro), orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad, a fin de dar respuesta a las solicitudes e instrucciones recibidas.
EC.3. Reproducir en formato digital los documentos requeridos, garantizando la máxima calidad de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas.	CD.3.1. Las duplicidades de documentos se evitan comprobando previamente su no existencia, para escanearlos. CD.3.2. La estructura básica de carpetas contenedoras de los archivos reproducidos, se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación. CD.3.3. Las características del documento impreso (color, imágenes, fotografías) se identifican, para determinar el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas. CD.3.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, para referenciarlo de acuerdo con los campos establecidos del documento. CD.3.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las



Lic. Mariana Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de setiembre de 2020.

	instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior. CD.3.6. La calidad de los documentos electrónicos generados se verifica, comprobando su adecuación a la de los documentos originales, completitud, legibilidad en todas sus partes y páginas ordenadas de forma consecutiva. CD.3.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, para asegurar la calidad óptima del producto final obtenido.
EC.4. Realizar labores básicas de encuadernado funcional (grapado, encanutado, otros), garantizando la disposición correcta de las páginas y el orden del documento, utilizando los formatos más adecuados, cumpliendo las instrucciones recibidas.	CD.4.1. Las operaciones y los ajustes de mantenimiento de los equipos de encuadernación se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente, para su adecuado funcionamiento. CD.4.2. Los materiales necesarios se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas, para la encuadernación. CD.4.3. La documentación se organiza siguiendo las instrucciones recibidas, de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles, para proporcionar la forma de documento requerida. CD.4.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles (cizallas u otras), para adecuar las dimensiones del documento al formato requerido. CD.4.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las instrucciones recibidas. CD.4.6. La documentación se encuaderna (encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas) en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas. CD.4.7. La calidad del documento encuadernado se comprueba mediante observación para garantizar el



Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



BACIGALUP
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

	cumplimiento de los criterios de calidad establecidos, por el superior y la organización.
--	---

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, programas y aplicaciones: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, software para escanear, antivirus, cortafuegos. Equipos de reprografía: fotocopadoras, escáneres, grabadoras, multicopistas, otros. Mesa de montaje. Materiales y útiles de impresión, reproducción y encuadernación funcional: papel, cartulina, canutillos, otros. Cizallas. Perforadoras.
Información
Directrices, manuales de procedimiento de la organización -normativa de la organización, criterios de calidad de la organización, manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros-, manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Manuales de: procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina. Documentos reproducir. Formatos de reproducción. Catálogos y guías de usuario.
Principales resultados de trabajo
- Fotocopias, grabado de información en distintos soportes, documentos escaneados de modo completo, con calidad de imagen no inferior al documento original. - Documentos encuadernados -encanutado, grapado, espiralado, anillado u otros.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Cultura y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Coordinación Interministerial para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Autoridades Ministeriales

Eduardo Petta Sanmartín, Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes, Viceministro de Educación Básica.

Ramona Celeste Mancuello, Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Modesto Napoleón Segovia Boltes, Coordinador General Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Carla Bacigalupo Planás, Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Luis Orué, Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez, Viceministro de Empleo y Seguridad Social

David Alejandro Cano Quiñones, Coordinador General Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.



Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



LA BACIGALUPO
MINISTRA 16/35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1249 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

Tania Quintana de Giangiacomo, Coordinadora Adjunta Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Lizzie Raquel Miranda de Seal, Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Gricelda Fleitas de Duarte, Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

Teresa Dejesús Oviedo González, Directora General de Desarrollo Educativo.

Silveria Laguardia Viñales, Directora de Currículum

Griselda Beatriz Lozantos Martinez, Directora de Orientación Educativa.

Marcelo Adrián Duprat Díaz, Director General de Asesoría Jurídica

Ceferino Ruíz Olivella, Director General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala, Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Norma López Rolandi, Dirección General de Universidades, Institutos Superiores e Institutos Técnicos Superiores.

Ángel Adrián Ayala, Dirección de Institutos Técnicos Superiores.

Alfredo Javier Mongelos, Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral.

Addis Merlo de Maciel, Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional.

Grupo de trabajo de identificación de Perfiles Profesionales - Familia Profesional: Administración y Gestión

Perfil Profesional: Operaciones de apoyo administrativo básico en oficinas y servicios administrativos

Nivel de cualificación: 1 (uno) - Código del Perfil: ADYG0027_1

Integrantes del Grupo de Trabajo

Zunilda Rocío Leguizamón Ledesma, Dirección General de Educación Permanente, Fabio Montañez, Dirección General de Informática, Cristina Corvalán, Dirección de la Familia Profesional de ADYG- SNPP

Asistencia Técnica del Programa EUROsocial II

Paula Graciel y Dolores Ortega



Myriam Parades
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA FACIGALUPO
MINISTRA

17/35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~setiembre~~ de 2020.

Expertos Ocupacionales consultados

Marlene B. Ramírez - Asociación Paraguaya de Secretarías, Mirtha Caballero - Asociación Paraguay de Secretarías, María Betzabeth Cáceres - Asociación Paraguaya de Secretarías, Dionicio Ricardo, Consultor independiente.

Revisión Metodológica

Violeta Laconich, Unidad Técnica Interministerial, Zunilda Rocío Leguizamón, Dirección General de Educación Permanente.

Apoyo Técnico

Adriana Careaga Aranda, Unidad Técnica Interministerial.

Integrantes del Equipo Normativo

Santiago Álvarez - Unidad Técnica Interministerial, - Edgar Valenzuela, Unidad Técnica Interministerial, Martha Cárdenas - Servicio Nacional de Promoción Profesional, Rosana Soloaga - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Blas Antonio Karajallo - Dirección General de Asesoría Jurídica, Lizza Fanny Rivas - Dirección General de Educación Media.

Sugerencias del Equipo Normativo: sin observaciones para su implementación.

El perfil profesional fue validado por el sector productivo en Reunión de Mesa Sectorial desarrollada en fecha 19 de diciembre de 2017, conforme al Acta N° 06 de Validación correspondiente.

Participantes de la Mesa Sectorial:

Mirtha Caballero y Marlene B. Ramírez - Asociación Paraguaya de Secretarías, Lourdes Verón - Programa NEOPy, Dionicio Ricardo - Consultor Externo, Zunilda Rocío Leguizamón - Dirección General de Educación Permanente, Ingrid Roy - Dirección General de Educación Permanente, Gustavo Alcaraz - Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, Mario Patiño - Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, Gladys Medina - Servicio Nacional de Promoción Profesional, María Cristina Corvalán - Servicio Nacional de Promoción Profesional, Fabio Montañez - Dirección de Informática.



Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

ANEXO II

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

PERFIL PROFESIONAL: OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 1 (uno)

UNIDADES DE COMPETENCIA	Código Unidad de Competencia
1. Realizar actividades y operaciones administrativas básicas	UC0051_1
2. Procesar la información y las comunicaciones internas y externas	UC0052_1
3. Archivar la documentación en soporte convencional o electrónico	UC0053_1
4. Efectuar operaciones auxiliares de reproducción de documentación	UC0054_1

MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Operaciones administrativas básicas	120	MF0037_1
2. Informaciones y comunicaciones internas y externas	60	MF0038_1
3. Documentaciones en diferentes soportes	80	MF0039_1
4. Operaciones auxiliares de reproducción de documentación	70	MF0040_1

MÓDULO 1: Operaciones administrativas básicas

Código: MF0037_1

Nivel: 1 (uno)

Duración: 120 horas

UC asociada: Realizar actividades y operaciones administrativas básicas

Objetivo General: Realizar actividades y operaciones administrativas básicas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA.1. Mantener actualizado el registro de informaciones de la organización (cargos, áreas o departamentos, personal y otros) en soporte convencional o informático, siguiendo instrucciones.





RESOLUCIÓN MTESS N° 12.19 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ diciembre de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

CE.1.1 Identifica los departamentos, funciones, cargos y personal asignados, así como sus responsabilidades y ubicación física, con exactitud en el organigrama de la organización, utilizando aplicaciones informáticas.

CE.1.2 Verifica los datos sobre ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, así como sus referencias de acceso/comunicación telefónica, telemática, de fax u otras, actualizando periódicamente a través de medios informáticos o convencionales.

CE.1.3 Registra los cambios en los organigramas funcionales, de distribución de espacios, listados de teléfonos, correos electrónicos u otros utilizando aplicaciones informáticas, para mantenerlos actualizados.

CE.1.4 Repone los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación - folletos, revistas internas o externas, publicaciones u otras- en el área de trabajo, siguiendo los protocolos de la organización en las condiciones de orden requeridas.

RA.2. Gestionar la correspondencia interna y externa en sus diferentes soportes (convencional o informático), siguiendo instrucciones y cumpliendo los procedimientos internos establecidos.

CE. 2.1 Efectúa el envío y recepción de la correspondencia utilizando los medios disponibles (fax, burofax, correo convencional y electrónico, otros) registrando, en su caso, las evidencias, para garantizar su recepción por los destinatarios.

CE.2.2 Registra la correspondencia, convencional o electrónica, y la paquetería, recibidas o emitidas, de modo convencional o informático, siguiendo los procedimientos internos.

CE.2.3 Clasifica la correspondencia y la paquetería, recibidas o emitidas, conforme a los criterios fijados (normal, urgente, certificados, otras).

CE.2.4 Distribuye la correspondencia y la paquetería a las personas, departamentos o servicios internos o externos de la organización según las instrucciones recibidas, de acuerdo con los plazos, y en el formato y número de ejemplares requeridos.

CE.2.5 Prepara la correspondencia de uso habitual y la paquetería, para su envío, doblando, ensobrando, sellando, u otros, la correspondencia, y embalando la paquetería con los materiales adecuados a su naturaleza, teniendo en cuenta el estilo e imagen corporativa y la normativa vigente.

CE.2.6 Comprueba los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir (destinatario, acuse de recibo, otros) con los datos de los destinatarios, facilitados por el superior, a fin de evitar errores en su recepción.

RA.3. Registrar documentos de la organización cotejándolos previamente, conforme a las instrucciones recibidas, utilizando herramientas informáticas.

CE.3.1 Registra los cambios de datos de los registros comerciales (ficheros de clientes y



Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



LA BACIGALUPO
MINISTRA 20135



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de ~~septiembre~~ de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

proveedores, fichas de almacén, referencias de productos, tarifas, u otros) de forma manual o informática.

CE.3.2 Registra los pedidos recibidos y emitidos a través de medios manuales o informáticos, conforme a las especificaciones establecidas y legislación vigente.

CE.3.3 Confronta los listados de los documentos derivados de la gestión administrativa con los documentos respaldatorios a través de las herramientas informáticas disponibles.

CE.3.4 Coteja los datos registrados de documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros, del ámbito de la organización, con documentos respaldatorios en forma manual o informática.

CE.3.5 Comunica las incidencias (inexactitudes, faltas, duplicidad, ausencias o deterioros) detectadas en los datos listados y registrados conforme a los procedimientos establecidos.

RA.4. Organizar los recursos materiales y servicios, cumpliendo los protocolos de reposición, custodia y control de existencias, siguiendo las instrucciones recibidas.

CE.4.1 Verifica existencia de los recursos materiales conforme a las cantidades y condiciones del funcionamiento según los procedimientos establecidos.

CE.4.2 Atiende las peticiones o solicitudes de los recursos materiales y servicios, verificando el cumplimiento de las normas de distribución, uso, acceso y cantidades proporcionadas.

CE.4.3 Actualiza los listados de previsión y las fichas de los recursos materiales con la periodicidad requerida, de modo convencional o informático.

CE.4.4 Realiza los pedidos de recursos materiales y servicios con el visto bueno del superior jerárquico, siguiendo los procedimientos o normas internas de la organización.

CE.4.5 Comprueba la naturaleza, calidad y cantidad de artículos en los pedidos recibidos cotejándolas con la hoja de pedido, verificando la presencia de la documentación acreditativa de la operación.

CE.4.6 Realiza la devolución de materiales que no cumplen con las especificaciones requeridas de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

Contenidos formativos

1.-Principios de Organización

Del Objetivo, División del trabajo y especialización de funciones, Jerarquía, Autoridad y responsabilidad, Unidad de mando, Difusión, Amplitud o tramo de control, De la Coordinación Y Continuidad)

Procesos administrativos en una empresa (Etapas del proceso administrativo, Planeación, Organización, Dirección, Control, Detección, comunicación y corrección de fallas o errores en los registros)



Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



BACIGALUPO
MINISTRA
21/35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1979 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Organigrama (Concepto, Finalidad, Clasificación: Su naturaleza, Su finalidad, Su ámbito, Su contenido, Su presentación o disposición gráfica, Requisitos fundamentales: Precisión, Vigencia, Uniformidad; Proceso para la Elaboración de Organigramas: Autorización y Apoyo de los Niveles Superiores, Recopilación de la Información, Clasificación y Registro de la Información, Recomendaciones para el Diseño, Revisión y actualización). Manual de funciones. Manual de procedimientos. Fluxograma.

Sistemas de información y las organizaciones (Concepto de sistemas de organización y Componentes)

Organización de oficinas (División del trabajo y Técnicas de la simplificación del trabajo)

Planillas de registros (Listado del personal con sus respectivos cargos y funciones, Listado telefónico, Listado de correos y Listado de utilización de recursos y herramientas con sus respectivos cronogramas de reposición.

2.-Procedimiento para el trámite de correspondencia interna y externa.

(Definiciones importantes, Políticas de las correspondencias internas y externas, Descripción de las actividades y Trámites para las correspondencias externas.

3.-Documentos de la organización

Documentos comerciales. (Definición, Importancia, Contenido de los documentos, Clasificación

Según su uso comercial: Documentos Contables, Documentos Internos, Documentos Externos, Documentos Extracontables, Títulos y Valores

Según su negociación:

- a. Negociables
- b. No Negociables

Proceso de Compra. Documentación.

Proceso de Venta. Documentación.

5.-Administración de los recursos materiales de la oficina. (Definición, Importancia, Principios básicos para el abastecimiento y almacenaje de los materiales. Lista de materiales utilizados en la oficina, Aprovisionamiento de los materiales. Protocolo de reposición. Inventarios.

Servicios. Tipos de servicios. Personal permanente y tercerizado.

Materiales Auxiliares

1- Directrices, manual de la organización, manuales operativos,


Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social




CARLA BACIGALUPE
MINISTRA
22/35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Materiales Auxiliares

- 2- Manuales de emisión de documentos u otros, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina.
- 3- Listado de precios y ofertas.
- 4- Pedidos, albaranes, facturas.
- 5- Información sobre el sector.
- 6- Revistas especializadas.
- 7- Información de stock de material de oficina.
- 8- Normativa sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

Actitudes del módulo:

- Exactitud y precisión en la representación de sus tareas asignadas.
- Valoración del orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Creatividad e innovación en las soluciones constructivas.
- Interés, curiosidad y seguridad en la gestión de la documentación técnica.

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación Escolar Básica (segundo ciclo concluido)
- Educación Escolar Bilingüe de Jóvenes y Adultos (tercer ciclo concluido preferentemente)
- 15 años

Perfil del profesional formador.

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina con formación pedagógica.
- MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Curso de especialización en el área.
- Experiencia laboral de 2 años.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios

- Aula Laboratorio de Informática

Equipamientos.

- PCs instalados en red.
- Impresoras en red.
- Estación de trabajo con impresora, fotocopidora, fax y scanner.
- Mesas de ordenador y sillas.





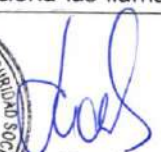
RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

MÓDULO 2: Informaciones y comunicaciones internas y externas		
Código: MF0038_1	Nivel: 1 (uno)	Duración: 60 horas
UC asociada: Procesar la información y las comunicaciones internas y externas		
Objetivo General: Procesar la información y las comunicaciones internas y externas		

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
RA.1. Redactar documentos internos, de oficio y breves (rótulos informativos, notificaciones, avisos, otros), siguiendo las instrucciones recibidas, utilizando medios convencionales u ofimáticos.
CE.1.1 Clasifica las plantillas de los documentos entre las existentes, para adecuarlo al tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.
CE.1.2 Elabora los documentos con medios convencionales o a través de aplicaciones informáticas, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.
CE.1.3 Presenta al superior los documentos elaborados, de acuerdo con las normas y usos internos.
RA.2. Transmitir y recibir información operativa y rutinaria de interlocutores habituales de la organización, de forma presencial con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización.
CE.2.1 Realiza la presentación ante los interlocutores externos -clientes, proveedores u otros agentes, identificándose con un trato cortés a fin de mostrar la imagen corporativa de la organización.
CE.2.2 Registra los datos identificativos de los interlocutores en los documentos apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.
CE.2.3 Anota los mensajes recibidos y/o para transmitir con los medios apropiados agenda electrónica, libros de notas, otros, con precisión y claridad, realizando las preguntas necesarias.
CE.2.4 Transmite los mensajes orales con claridad y sencillez, para asegurar la comprensión de los mismos por el interlocutor.
CE.2.5 Solicita la información no disponible, a las personas o fuentes relevantes y oportunas dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.
CE.2.6 Expresa las respuestas negativas de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario.
RA.3. Atender las demandas de información operativa y rutinaria de los usuarios utilizando equipos telefónicos y telemáticos, de acuerdo a los protocolos de la organización.
CE.3.1 Recepciona las llamadas telefónicas y telemáticas con cortesía y rapidez, según los


Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


Lic. Carlos Bacigalupe
Ministro



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de noviembre de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

protocolos o usos de la organización.

CE.3.2 Identifica al interlocutor; la procedencia, el asunto u otros aspectos de las llamadas telefónicas y telemáticas, según protocolo de la organización.

CE.3.3 Deriva mensajes telefónicos y telemáticos con precisión, según procedimiento de la organización.

CE.3.4 Aplican las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Contenidos Formativos

1.-Documentos de la organización

Documentos internos de una organización: Avisos, Notificaciones, Rótulos informativos, Convocatorias, Solicitudes, Boletín, Nota interna, Memorándum, Autorización.

2.-Discreción y manejo seguro de la información.

Atención al Cliente: Perfil del recepcionista, Características del recepcionista, Funciones del recepcionista, Tratamiento de las personas, Clases de visitantes, Tipos de visitantes/ Cómo actuar con cada uno de ellos, Características, Cómo preparar y cancelar una entrevista, Toma de mensajes, Consejos útiles, Reglas para tratar al visitante y Mandamientos del recepcionista.

3.-Manejo seguro y fidedigno de la información.

Atención Telefónica: Teléfono, Características del telefonista, Elementos de la Central Telefónica, Fases de la atención telefónica, El lenguaje telefónico, Cómo seleccionar las llamadas, Consejos útiles para el telefonista, Informaciones sobre servicios especiales: Fax o Facsímil.

Materiales auxiliares

- Manual de imagen corporativa.
- Manuales de equipo de telefonía y centralita.
- Normativa sobre protección de datos.
- Manual de comunicaciones e informaciones.
- Gacetas oficiales.

Actitudes del módulo:

- Exactitud y precisión en la representación de sus tareas asignadas.
- Valoración del orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Creatividad e innovación en las soluciones constructivas.
- Interés, proactividad y seguridad en la gestión de la documentación técnica.



Marian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



SABLA BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de noviembre de 2020.

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación Escolar Básica (segundo ciclo concluido)
- Educación Escolar Bilingüe de Jóvenes y Adultos (tercer ciclo concluido preferentemente)
- 15 años

Perfil del profesional formador.

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina con formación pedagógica.
- MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Curso de especialización en el área.
- Experiencia laboral de 2 años.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios

- Aula Laboratorio de Informática

Equipamientos.

- PCs instalados en red.
- Impresoras en red.
- Estación de trabajo con impresora, fotocopidora, fax y scanner.
- Mesas de ordenador y sillas.

MÓDULO 3. Documentaciones en diferentes soportes

Código: MF0039_1

Nivel: 1 (uno)

Duración: 80 horas

UC asociada: Archivar la documentación en soporte convencional y/o electrónico, manteniéndola actualizada y organizada, garantizando su acceso y custodia.

Objetivo General: Archivar y mantener actualizada la documentación en soporte convencional y/o electrónico, garantizando su acceso y custodia.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA.1. Archivar la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización.

CE.1.1 Selecciona el soporte de archivo de acuerdo con las instrucciones recibidas, en función de la frecuencia de consulta o utilización.

CE.1.2 Agrupa los documentos en soporte convencional o digital, diferenciándolos por su contenido, aplicando las características de clasificación establecidas por la organización.

CE.1.3 Aplica los códigos de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.



CARLOS BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
CE.1.4 Introduce los documentos e información en el archivo, utilizando los medios disponibles conforme a criterios establecidos.
CE.1.5 Resguarda los documentos e información de naturaleza confidencial, de acuerdo con los procedimientos de la organización.
CE.1.6 Entrega la información archivada en soporte convencional o digital en respuesta a las solicitudes recibidas, siguiendo las instrucciones.
RA.2. Transferir los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas e instrucciones recibidas.
CE.2.1 Identifica los documentos e información obsoleta e innecesaria de forma precisa en los archivos físicos y/o ofimáticos, a través de los instrumentos de búsqueda, para garantizar la actualización del archivo.
CE.2.2 Da de baja los documentos e información obsoletos e innecesarios, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes.
CE.2.3 Verifica el procedimiento de destrucción de la información y documentación, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.
CE.2.4 Transfiere los documentos recogidos en archivos físicos o informáticos de los lugares de origen a los de destino, de acuerdo a las normativas vigentes.
RA.3. Actualizar la información archivada utilizando aplicaciones informáticas conforme a las normas establecidas, para facilitarla a quien la solicite.
CE.3.1 Organiza los contenidos de las bases de datos clasificándolos conforme a procedimientos preestablecidos.
CE.3.2 Realiza consultas utilizando aplicaciones informáticas, teniendo en cuenta la naturaleza de la información solicitada.
CE.3.3 Realiza las copias de seguridad de las bases de datos, a través de las herramientas disponibles de las aplicaciones informáticas, al finalizar la ejecución de las operaciones.
CE.3.4 Actualiza los registros de las bases de datos eliminando los obsoletos, comprobando previamente la existencia de una copia de seguridad.
CE.3.5 Protege las bases de datos a través de las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad ofrecidos por la aplicación informática.
Contenidos formativos
1.- Archivo y administración de documentos
Archivo de documentos: Concepto, Principios generales, Soportes, Acceso y Diferencias entre archivo y registro.
Principios de administración de un documento: Concepto de documento, Elementos esenciales, Tipos de documentos y soportes; formatos.
Organización de documentos por soporte: Físico y Digital. Criterios de selección de soporte.
Organización de archivos: Principios básicos: unidad, racionalidad, eficiencia y Niveles.



Lic. *Yrlean Paredes*
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



27/09/20
SECRETARÍA GENERAL
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de setiembre de 2020.

Sistemas de clasificación: alfabético, numérico, otros.

Técnica de archivado de documentos.

Técnica de recuperación de documentos de archivo.

Medidas de seguridad y protección de confidencialidad.

2.-Baja y Transferencia de documentos

Procesos de mantenimiento de archivo: Baja y Traspaso.

Baja de documentos: Localización por instrumentos de búsqueda, Selección, Destrucción segura de documento: concepto y técnicas y Verificación.

Traspaso de documentos y archivos: Traspaso espacial, Traspaso de formato: digitalización, copia física, Medidas de seguridad y confidencialidad.

3.-Actualización de información

Bases de datos: Conceptos básicos y Tipos.

Elementos: Registro, Campo y Tipos de datos.

Operaciones. Carga de datos y clasificación, Consulta y generación de informes y Mantenimiento.

Medidas de seguridad y protección de datos: Política de acceso, Niveles de acceso y Resguardo y protección de datos.

Materiales Auxiliares

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

Actitudes del módulo:

- Exactitud y precisión en la representación de sus tareas asignadas.
- Valoración del orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Creatividad e innovación en las soluciones constructivas.
- Interés, curiosidad y seguridad en la gestión de la documentación técnica.



Lc. Myrian Paredes
Secretaria General

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA B. GALUPPO
Ministra

28 | 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1979 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Requisitos mínimos de los participantes.
- Educación Escolar Básica (segundo ciclo concluido) - Educación Escolar Bilingüe de Jóvenes y Adultos (tercer ciclo concluido preferentemente) - 15 años
Perfil del profesional formador.
- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina con formación pedagógica. - MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica. - Curso de especialización en el área. - Experiencia laboral de 2 años.
Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.
Espacios - Aula Laboratorio de Informática
Equipamientos. - PCs instalados en red. - Impresoras en red. - Estación de trabajo con impresora, fotocopidora, fax y scanner. - Mesas de ordenador y sillas.

MÓDULO 4. Operaciones auxiliares de reproducción de documentación.		
Código: MF0040_1	Nivel: 1 (uno)	Duración: 70 hs
UC asociada: Efectuar operaciones auxiliares reproducción de documentación en distintos soportes.		
Objetivo General: Efectuar operaciones auxiliares reproducción de documentación en distintos soportes.		

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
RA.1. Gestionar operaciones de mantenimiento preventivo de los equipos de acuerdo a los manuales de instrucciones derivando para su reparación en caso de incidencias; y mantener actualizados los insumos y recursos de archivo conforme a los procedimientos de la organización.
CE.1.1 Revisa los equipos de reproducción (fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras) periódicamente, comprobando todos los indicadores utilizando los manuales de uso.
CE.1.2 Identifica fallos de los equipos de reproducción siguiendo las instrucciones recibidas en los manuales de uso, a fin de gestionar su reparación.



Dr. Ismael Paredes
Secretaría General



BAUTISTA GALUPO
MINISTRO

29/35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1249 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

CE.1.3 Comunica los fallos o incidencias en los equipos fuera del límite de su responsabilidad, a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, para su oportuna solución y revisión posterior.

CE.1.4 Verifica la existencia, vigencia y estado de los insumos necesarios de los equipos de reproducción (papel, tóner o cartuchos de tinta, otros)

CE.1.5 Solicita los insumos agotados con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos, para garantizar el servicio de los equipos de reproducción.

CE.1.6 Detecta las deficiencias en los recursos de archivo -archivadores, carpetas, separadores u otros, a través de la observación y el recuento físico para notificar la incidencia al responsable de su subsanación.

RA.2. Garantizar la calidad de los documentos reproducidos en formato digital de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE.2.1 Evita las duplicidades de documentos comprobando previamente su no existencia.

CE.2.2 Identifica la estructura básica de carpetas contenedoras de los archivos reproducidos, con precisión para la correcta ubicación de los mismos según su clasificación y su posterior recuperación.

CE.2.3 Identifica las características del documento impreso (color, imágenes, fotografías), para determinar el formato a escanear más preciso.

CE.2.4 Nombra el documento escaneado de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, para referenciarlo de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CE.2.5 Guarda el documento escaneado en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CE.2.6 Verifica la calidad de los documentos electrónicos generados, comprobando su adecuación a la de los documentos originales, completitud, legibilidad en todas sus partes y páginas ordenadas de forma consecutiva.

CE.2.7 Comunica las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, al superior, para asegurar la calidad óptima del producto final obtenido.

RA.3. Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte físico o informático, en la cantidad y calidad requeridas, en cumplimiento de las instrucciones recibidas.

CE.3.1 Identifica los parámetros relacionados con la información a copiar (tamaño, ubicación, color, fotografías u otros) con precisión, de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía.

CE.3.2 Utiliza los medios de reprografía existentes (fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros) con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE.3.3 Facilita las copias en el formato (ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otro), orden, número y plazo requeridos, aplicando criterios de sostenibilidad.



BACIGALUPO
MINISTRO | 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de setiembre de 2020.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA.4. Realizar labores básicas de encuadernado garantizando la disposición correcta de las páginas y el orden del documento, utilizando los formatos más adecuados, cumpliendo las instrucciones recibidas.

CE.4.1 Realiza las operaciones y los ajustes de mantenimiento de los equipos de encuadernación periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CE.4.2 Prepara los materiales necesarios de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CE.4.3 Organiza la documentación siguiendo los criterios establecidos en la utilización de los medios disponibles.

CE.4.4 Ajusta las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación, de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles.

CE.4.5 Selecciona los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar, de acuerdo con los manuales de uso y las instrucciones recibidas.

CE.4.6 Encuaderna la documentación (encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas) en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CE.4.7 Verifica la calidad del documento encuadernado mediante observación para garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.

Contenidos Formativos

1.-Nociones básicas de mantenimiento de equipos de archivo. (Fotocopiadoras, Impresoras, Impresoras multifunción, Reproductores, Escáneres)

Mantenimiento preventivo básico de equipos de archivo (Comprobación de funciones e Identificación de fallos)

Consumibles (Planificación de inventario y Política de sustitución de consumibles)

Detección y corrección de fallos en equipos

Detección y corrección de deficiencias en recursos de archivos. (Subsanación in situ y Procedimiento para subsanación o reparación por terceros).

2.-Técnicas de reproducción de documentos (Fotocopias; tipos de fotocopias, Escáneres; tipos y Reproductores)

Parámetros para elección de método y equipos de reproducción (Naturaleza del documento, Tamaño del documento, Ubicación del documento, Necesidad de colores)

Técnicas de reproducción (Fotocopiado, Digitalización o escaneado y Reproductores / grabadores)

3.-Control de calidad de documentos escaneados



Miguel Paredes
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLOS GALUPO
MINISTRO

31 / 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1249 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

Localización de documentos escaneados (Esquema de nombres de carpetas contenedoras, Esquema de nombres de documentos individuales escaneados y Localización de documento individual)

Técnica de uso del escáner y configuración de parámetros (Área de digitalización, Parámetros de color, Resolución, Formatos de salida, Control de calidad y solución de problemas)

4.-Técnicas de encuadernación de documentos (Grapado, Espiralado, Anillado, Encanutado, Zunchado, Costura, Costura lateral, Encolado)

Preparación previa de materiales a encuadernar

Selección de cubiertas

Equipos y su mantenimiento

Control de calidad

Materiales Auxiliares

- Directrices, manuales de procedimiento de la organización
- Normativa de la organización, criterios de calidad de la organización,
- Manuales operativos, de archivo, de emisión de comunicación y documentos u otros-,
- Manuales de estilo, de uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina.
- Manuales de: procedimiento interno, manuales de estilo, uso de equipos y aplicaciones informáticas, de equipos de oficina.
- Documentos reproducir. Formatos de reproducción.
- Catálogos y guías de usuario.

Actitudes del módulo:

- Exactitud y precisión en la representación de sus tareas asignadas.
- Valoración del orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Creatividad e innovación en las soluciones constructivas.
- Interés, curiosidad y seguridad en la gestión de la documentación técnica

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación Escolar Básica (segundo ciclo concluido)
- Educación Escolar Bilingüe de Jóvenes y Adultos (tercer ciclo concluido preferentemente)
- 15 años

Perfil del profesional formador.



Lic. Myrian Paredes
Secretaria General



CARLOS BACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS.

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina con formación pedagógica.
- MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Curso de especialización en el área.
- Experiencia laboral de 2 años.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios

- Aula Laboratorio de Informática

Equipamientos.

- PCs instalados en red.
- Impresoras en red.
- Estación de trabajo con impresora, fotocopidora, fax y scanner.
- Mesas de ordenador y sillas.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Cultura y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Coordinación Interministerial para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Autoridades Ministeriales

Eduardo Petta Sanmartín, Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes, Viceministro de Educación Básica.

Ramona Celeste Mancuello, Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Modesto Napoleón Segovia Boltes, Coordinador General Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Tania Quintana de Giangiacomo, Coordinadora Adjunta Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo. Lizzie Raquel Miranda de Seal, Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Carla Bacigalupo Planás, Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Luis Orué, Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez, Viceministro de Empleo y Seguridad Social

David Alejandro Cano Quiñones, Coordinador General Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelos, Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral.

Addis Merlo de Maciel, Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional.



Lic. Myriam Paredes
Secretaría General



CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

33 | 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de diciembre de 2020.

Gricelda Fleitas de Duarte, Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

Teresa Dejesús Oviedo González, Directora General de Desarrollo Educativo.

Silveria Laguardia Viñales, Directora de Currículum

Griselda Beatriz Lozantos Martínez, Directora de Orientación Educativa.

Marcelo Adrián Duprat Díaz, Director General de Asesoría Jurídica

Ceferino Ruíz Olivella, Director General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala, Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Norma López Rolandi, Dirección General de Universidades, Institutos Superiores e Institutos Técnicos Superiores.

Ángel Adrián Ayala, Dirección de Institutos Técnicos Superiores.

Familia Profesional: Administración y Gestión

Perfil Profesional: Operaciones de apoyo administrativo básico en oficinas y servicios administrativos

Nivel de cualificación: 1 (uno)

Módulos Formativos asociados al perfil profesional

1. Operaciones administrativas básicas
2. Informaciones y comunicaciones internas y externas
3. Documentaciones en diferentes soportes
4. Operaciones auxiliares de reproducción de documentación

Asistencia Técnica del Programa EUROsociAL II

Paula Greciet y Dolores Ortega

Integrantes del Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos

Violeta Laconich, Unidad Técnica Interministerial, Zunilda Leguizamón, Dirección General de Educación Permanente.

Integrantes del Equipo de Trabajo de Diseño Formativo


Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social


CARLA BACIGALUPO
MINISTRA 34 | 35



RESOLUCIÓN MTESS N° 1279 /2020

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE OPERACIONES DE APOYO ADMINISTRATIVO BÁSICO EN OFICINAS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN (ADYG), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A LOS MISMOS. -----

Asunción, 11 de septiembre de 2020.

MTESS: Norma Ruiz Díaz – Servicio Nacional de Promoción Profesional, Rosario Lovera, Viceministerio de Empleo y Seguridad Social – Johanna Genez, SINAFOCAL – Estela Miranda, Servicio Nacional de Promoción Profesional.

MEC: Gerardo Pfinst y Mónica Lezcano – Dirección de Currículum. Violeta Laconich - Unidad Técnica Interministerial.

Apoyo Técnico

Adriana Careaga Aranda, Unidad Técnica Interministerial.

Experta formativa consultada

Gloria Riego - Servicio Nacional de Promoción Profesional



ACIGALUPO
MINISTRA