



**SERCA**  
INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS

# CURSO ONLINE EN AUXILIAR ADMINISTRATIVO: ORGANIZACIÓN DE OFICINAS Y TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS



FORMACIÓN PERMANENTE

---

[WWW.INSTITUTOSERCA.COM](http://WWW.INSTITUTOSERCA.COM)



## Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



# Metodología de **Estudio**

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





## Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

# Presentación del Programa

Adquiere todas las habilidades necesarias para desenvolverte con eficacia en el ámbito de la gestión administrativa con nuestro **Curso de Auxiliar Administrativo: Organización de Oficinas y Tramitación de Procedimientos**. En Instituto Serca hemos diseñado este programa para formar profesionales capaces de responder a las exigencias reales de cualquier entorno organizativo, ya sea en el sector público o privado.

A lo largo del temario abordarás aspectos clave como la organización del entorno de trabajo, la comunicación profesional, la gestión documental física y digital, el manejo de herramientas informáticas y la tramitación de procedimientos administrativos comunes y específicos. También profundizarás en gestión económica básica, protección de datos, atención al cliente y trabajo en equipo.

Nuestra metodología online te permitirá avanzar a tu ritmo, compaginando el estudio con tu vida personal y profesional. Al finalizar, contarás con un perfil completo y actualizado que potenciará tu empleabilidad como auxiliar administrativo en múltiples sectores y organizaciones.



**Duración:** 150 horas



**Créditos:** 6 Créditos ECTS



**Metodología:** Online



**Matriculación:** Permanente

## Programa Académico

- ✓ Definir el perfil del auxiliar administrativo, identificando sus competencias, funciones y marco ético.
- ✓ Organizar el entorno de oficina, aplicando criterios de ergonomía, planificación y prevención laboral.
- ✓ Dominar las técnicas de comunicación profesional, diferenciando canales orales, escritos y digitales.
- ✓ Elaborar y gestionar documentación administrativa, aplicando normas de redacción, registro y archivo.
- ✓ Utilizar herramientas informáticas y digitales, desarrollando destrezas ofimáticas aplicadas a la oficina.
- ✓ Comprender la gestión económica básica, identificando documentos mercantiles y operaciones de tesorería.
- ✓ Analizar el procedimiento administrativo común, describiendo sus fases y tramitaciones en diversos ámbitos.
- ✓ Aplicar protocolos de calidad, protección de datos y trabajo en equipo, incorporando normativa vigente.



## 1: FUNDAMENTOS DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA Y EL ROL DEL AUXILIAR EN LA ORGANIZACIÓN

- 1.1. Definición, evolución y alcance de la función administrativa en las organizaciones contemporáneas
- 1.2. Perfil profesional, competencias y funciones del auxiliar administrativo
- 1.3. Marco ético y deontológico de la profesión administrativa
- 1.4. Tipologías de organizaciones y su impacto en las tareas administrativas
- 1.5. Salidas profesionales y trayectorias de desarrollo en el ámbito administrativo

## 2: ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO DE TRABAJO Y GESTIÓN EFICIENTE DE LA OFICINA

- 2.1. Diseño ergonómico y funcional del puesto de trabajo administrativo
- 2.2. Distribución y planificación de los espacios de oficina
- 2.3. Gestión de recursos materiales y aprovisionamiento de la oficina
- 2.4. Organización personal y planificación del tiempo de trabajo
- 2.5. Prevención de riesgos laborales en el entorno administrativo



## 3: COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN EL ÁMBITO ADMINISTRATIVO

- 3.1. Fundamentos del proceso comunicativo en entornos organizacionales
- 3.2. Comunicación oral profesional y atención presencial
- 3.3. Comunicación telefónica eficaz en la oficina
- 3.4. Comunicación escrita formal e informal
- 3.5. Comunicación no verbal y protocolo en la oficina
- 3.6. Barreras comunicativas y estrategias para superarlas

## 4: TRATAMIENTO, REDACCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL ADMINISTRATIVA

- 4.1. Tipología de documentos administrativos y mercantiles
- 4.2. Normas de estilo y técnicas de redacción administrativa
- 4.3. Elaboración y formalización de informes profesionales
- 4.4. Gestión del registro de entrada y salida de documentos
- 4.5. Reproducción, encuadernación y distribución de documentos



## 5: ARCHIVO Y GESTIÓN DOCUMENTAL FÍSICA Y DIGITAL

- 5.1. Concepto, finalidad y ciclo vital de los documentos
- 5.2. Sistemas de clasificación y ordenación documental
- 5.3. Tipos de archivo según su uso y permanencia
- 5.4. Digitalización de documentos y gestión electrónica
- 5.5. Conservación, expurgo y destrucción segura de documentación
- 5.6. Protección de datos personales en la gestión documental

## 6: APLICACIONES INFORMÁTICAS Y HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA OFICINA

- 6.1. Sistemas operativos y entorno de trabajo digital
- 6.2. Procesadores de texto aplicados a la documentación administrativa
- 6.3. Hojas de cálculo para la gestión administrativa
- 6.4. Bases de datos para el control de información
- 6.5. Presentaciones profesionales y herramientas de exposición
- 6.6. Herramientas colaborativas en la nube y trabajo en remoto
- 6.7. Ciberseguridad básica en el puesto administrativo



## 7: GESTIÓN ECONÓMICA BÁSICA Y OPERACIONES DE TESORERÍA EN LA OFICINA

- 7.1. Nociones fundamentales de contabilidad para auxiliares administrativos
- 7.2. Documentación mercantil y operaciones de compraventa
- 7.3. Medios de pago y cobro habituales
- 7.4. Gestión de caja y arqueos diarios
- 7.5. Control de gastos e ingresos menores
- 7.6. Tramitación básica con entidades bancarias

## 8: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 8.1. Marco normativo del procedimiento administrativo
- 8.2. Fases del procedimiento administrativo
- 8.3. Derechos y obligaciones de las personas en su relación con las administraciones
- 8.4. Notificaciones, plazos y cómputos administrativos
- 8.5. Recursos administrativos y vías de impugnación
- 8.6. Administración electrónica y sede electrónica



## 9: TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN DISTINTOS ÁMBITOS ADMINISTRATIVOS

- 9.1. Tramitación de procedimientos en el ámbito laboral y de la Seguridad Social
- 9.2. Tramitación de procedimientos tributarios básicos
- 9.3. Tramitación en el ámbito sanitario y educativo
- 9.4. Tramitación en el registro civil, mercantil y de la propiedad
- 9.5. Trámites con organismos de empleo y formación
- 9.6. Subvenciones, ayudas y convocatorias públicas

## 10: ATENCIÓN AL CLIENTE, CALIDAD DEL SERVICIO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

- 10.1. El cliente como eje de la gestión administrativa
- 10.2. Tipologías de clientes y estrategias de atención adaptada
- 10.3. Protocolos de atención y estándares de calidad en el servicio
- 10.4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- 10.5. Fidelización y construcción de relaciones a largo plazo



## 11: PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE A LA OFICINA

- 11.1. Marco normativo: RGPD y legislación nacional de protección de datos
- 11.2. Principios fundamentales del tratamiento de datos personales
- 11.3. Derechos de las personas interesadas y su ejercicio
- 11.4. Obligaciones del personal administrativo en el tratamiento de datos
- 11.5. Brechas de seguridad y protocolo de actuación
- 11.6. Normativa complementaria: servicios digitales y firma electrónica

## 12: TRABAJO EN EQUIPO, LIDERAZGO Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- 12.1. Dinámica de equipos de trabajo en entornos administrativos
- 12.2. Coordinación con superiores y trabajo bajo dirección
- 12.3. Resolución de conflictos en el entorno laboral
- 12.4. Gestión del estrés y bienestar profesional
- 12.5. Formación continua y actualización profesional
- 12.6. Marca personal y empleabilidad en el sector administrativo



# Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



# Proceso de **Matriculación**



## Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

**Matricúlate**

**Más información**





## Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



## Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



## Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



## Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



## Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



## ¿Necesita más **información**?

 [www.institutoserca.com](http://www.institutoserca.com)

 [info@institutoserca.com](mailto:info@institutoserca.com)

 +34 958 372 363 / 660 880 416

