

PROGRAMACIÓN

**ARCHIVO Y COMUNICACIÓN**

Formación Profesional Básica

**Profesora: Felisa Díaz Martínez**

**Índice**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	Pág.3
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN</b>	Pág. 4
<b>3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO</b>	Pág. 5
<b>4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA</b>	Pág. 7
<b>5. TEMPORALIZACIÓN</b>	Pág. 14
<b>6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	Pág. 15
<b>7. METODOLOGÍA</b>	Pág. 30
<b>8. EVALUACIÓN</b>	Pág. 32
<b>9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	Pág. 36
<b>10. TEMAS TRANSVERSALES</b>	Pág. 38
<b>11. PROGRAM DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS</b>	Pág. 41
<b>12. BIBLIOGRAFÍA</b>	Pág. 42
<b>13. REVISIÓN</b>	Pág. 43

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, la cual tienen por objeto desarrollar el decreto 135/2016 de 26 de julio y regular los aspectos de la ordenación y la organización de estas enseñanzas.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional: *Archivo y comunicación*, código 3004, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La adaptación de esta programación a la realidad socioeconómica se realiza en el contexto del I.E.S. Cerro del Viento, ampliamente desarrollado en el Proyecto Educativo.

El grupo de 2º curso de Formación Profesional Básica está formado por 9 alumnos/as, con edades comprendidas entre los 16 y 18 años. El alumnado procede mayoritariamente de la propia localidad.

En general, el alumnado de este grupo presentan un grado de motivación bajo y una preparación académica previa baja e insuficiente para abordar los contenidos de esta materia, lo que si encontramos un grupo con un buen grado de compañerismo y un ambiente de trabajo y colaboración aceptable.

Sus conocimientos previos en "Archivo y Comunicación" proceden de haber cursado la asignatura "Técnicas Básicas Administrativas" en primer curso de Formación Profesional Básica, en la cual han adquirido algunos conocimientos básicos sobre esta materia concreta.

En el contexto de las características sociales destacamos la diversidad del grupo, en la que podemos contar con alumnos motivados y alumnos que no tienen motivación alguna, también hay una alumna que repite curso, la cual no lo hacen con todas las asignaturas, sino que tienen aprobadas del curso anterior algunas de ellas, por lo que solo asisten a las materias pendientes. Algunos de los alumnos tienen la intención de continuar sus estudios, algunos de ellos pretenden realizar un ciclo formativo de grado medio.

Entre la diversidad del alumnado destacamos una alumna con necesidades específicas de apoyo educativo, y con adaptación curricular.

### 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Identificar las principales fases del proceso de comunicación telemática de la información determinando la secuencia de operaciones para el envío de correos electrónicos y mensajes de fax para transmitir documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos, controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- Utilizar procedimientos de encuadernación preparando y controlando los equipos disponibles para realizar el encuadernado básico de documentos.
- Describir los protocolos establecidos para la recepción y el envío de correspondencia y paquetería, identificando los procedimientos y operaciones para su tramitación interna o externa.
- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.
- Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
- Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.

- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias, tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas, y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral, con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

#### 4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970\_1, UC0971\_1, UC1329\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.</p>	<p>CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.</p> <p>CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.</p> <p>CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p> <p>CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.</p> <p>CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo – archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.</p> <p>CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.</p> <p>CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.</p>
<p>RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones</p>	<p>CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.</p> <p>CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.</p> <p>CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el</p>

<p>recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.</p>	<p>superior.                  CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.                  CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.                  CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.                  CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.                  CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.                  CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.                  CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.</p>	<p>CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.                  CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.                  CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.                  CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.                  CR 3.5. Los documentos o 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.                  CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa,</p>



	siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.
<p>RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.</p>	<p>CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.</p> <p>CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.</p> <p>CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.</p> <p>CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida.</p> <p>CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p>
<p>RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.</p>	<p>CR 5.1. 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.</p> <p>CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.</p> <p>CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.</p> <p>CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.</p> <p>CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.</p>

<p>RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p>	<p>CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.</p> <p>CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.</p> <p>CR 6.4. 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—.</p> <p>CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.</p> <p>CR 6.6. 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.</p> <p>CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.</p>
<p>RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.</p>	<p>CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueba que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.</p> <p>CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.</p> <p>CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características —color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.</p> <p>CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos,</p>

	<p>asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.</p> <p>CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.</p> <p>CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.</p>
--	---

<b>UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante</p>

	<p>situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos — clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes</p>

	<p>relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9. 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, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p> <p>CR 4.5. 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.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>

## 5. TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 130 horas para su desarrollo.

El tiempo de desarrollo del módulo son 26 semanas, y quedan asignadas 5 horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN → Unidades 1, 2,3 y 4

2.ª EVALUACIÓN → Unidades 5, 6, 7 y 8.

## 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

#### OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de reproducción.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de reproducción de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en función de los equipos de reproducción de documentos.
- Utilizar los útiles de reprografía, obteniendo copias en formato documento y digital.
- Distinguir los distintos tipos de formatos de papel comúnmente utilizados en las oficinas.
- Observar las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de reproducción.
- Saber reciclar los residuos de los equipos de reprografía para proteger el medio ambiente.

#### CONTENIDOS

- 1. Equipos de reproducción de documentos**
- 2. Fotocopiadora**
  - Tipos de fotocopiadoras.
  - Componentes.
  - Funcionamiento de la fotocopiadora.
  - Tamaño del papel utilizado y cómo se carga en la fotocopiadora.
  - Incidencias.
  - Instalación de fotocopiadoras.
- 3. Impresoras**
  - Tipos de impresoras.
  - Funcionamiento de las impresoras.
  - Incidencias.
- 4. Escáner**
  - Elementos del escáner.
  - Proceso de escaneado.
  - Incidencias.
  - Utilización de software de digitalización de documentos.
  - Ventajas de la digitalización de documentos.
- 5. Reproducción de documentos**
  - Calidad en la reprografía.
  - Parámetros modificables.
  - Pruebas de reproducción.
  - Ajustes durante la reproducción.
- 6. Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía**
  - Residuos de los equipos de reprografía.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de reproducción.
- Describir las operaciones y comprobaciones previas a la manipulación de equipos de reproducción.
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción, sus causas y el tratamiento que se debe realizar en cada una de ellas.
- Interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Describir las operaciones que se deben realizar para la sustitución de consumibles en los equipos de reproducción.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de reproducción, teniendo en cuenta las instrucciones, los requerimientos de los fabricantes y la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al escaneado, impresión y fotocopiado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
  - Distinguir los equipos y elementos eléctricos que intervienen en dicha operación.
  - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de escaneado, impresión y fotocopiado.
  - Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
  - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
  - Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.



## UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

### OBJETIVOS

- Conocer el funcionamiento básico de los equipos de encuadernación.
- Identificar qué documentos deben ser encuadernados.
- Diferenciar los distintos tipos de encuadernación.
- Identificar las incidencias elementales en los equipos de encuadernación de documentos.
- Distinguir los consumibles utilizados en los equipos de encuadernación.
- Distinguir las herramientas, materiales y técnicas necesarias para una buena encuadernación.
- Conocer el tratamiento más apropiado para los residuos producidos en la encuadernación.
- Saber las medidas de seguridad necesarias para comprobar el funcionamiento básico en modo seguro de los equipos de encuadernación.

### CONTENIDOS

- 1. La encuadernación básica**
- 2. Técnicas de encuadernación**
  - Espiral.
  - Grapado.
  - Canutillo.
  - Doble espiral o *wire-o*.
  - Cremallera *ibiclick*.
  - Térmica.
  - Cartoné o tapa dura.
- 3. Útiles y herramientas de encuadernar**
  - Herramientas de corte: cizallas.
  - Herramientas de taladrar y perforar.
  - Plastificadoras.
  - Plegadoras.
  - Destructoras.
  - Otras herramientas auxiliares.
- 4. Ajustes de equipos y mantenimiento**
- 5. Materiales utilizados en la encuadernación básica**
- 6. Operaciones de encuadernación**
- 7. Medidas de seguridad en la encuadernación**
- 8. Eliminación y reciclaje de residuos**

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Diferenciar y explicar las características de los diferentes elementos de los distintos equipos de encuadernación.
- Conocer las distintas modalidades de encuadernación básica.
- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- Reconocer las anomalías más frecuentes en los equipos, útiles y herramientas de encuadernación, sus causas y posibles soluciones.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Encuadernar documentos obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- Valorar el interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.
- Identificar las medidas de seguridad que se deben aplicar en la manipulación de equipos de encuadernación, teniendo en cuenta las instrucciones y requerimientos de los fabricantes.
- Describir las diferentes normas de seguridad establecidas en el uso y manejo de las herramientas y equipos empleados en los procedimientos de encuadernación, teniendo en cuenta la normativa de seguridad sobre prevención de riesgos laborales.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder al guillotinado y encuadernado de documentos utilizando los medios disponibles, realizar las siguientes comprobaciones previas:
  - Distinguir los equipos, útiles y herramientas que intervienen en dicha operación.
  - Diferenciar los consumibles necesarios para realizar el ejercicio.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos de encuadernar, herramientas y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
  - Cortar los documentos propuestos según las indicaciones facilitadas.
  - Encuadernar por el sistema o sistemas propuestos.
  - Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de guillotinado y encuadernado.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.
  - Valorar el resultado final en cuanto a calidad y acabado.

## UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

### OBJETIVOS

- Saber qué es un archivo y para qué sirve.
- Identificar los diferentes sistemas convencionales de archivo, organización y clasificación.
- Describir distintas técnicas de codificación en la organización de documentos.
- Aplicar las reglas de clasificación de archivos: alfabéticas, numéricas, geográficas, etc.
- Conocer las técnicas básicas de acceso, entrega, transferencia y eliminación de documentos y archivos.
- Diferenciar las medidas de protección y seguridad para los distintos tipos de documentos.

### CONTENIDOS

#### 1. El archivo

- Definición.
- Importancia del archivo en la empresa.
- Funciones del archivo.

#### 2. Tipos de archivo

- Según la titularidad del archivo.
- Según el soporte.
- Según la frecuencia de uso.
- Según la ubicación o emplazamiento.

#### 3. La organización del archivo

- Pasos para archivar un documento.

#### 4. Sistemas de clasificación, ordenación y codificación

- Criterios de clasificación del archivo.
- Clasificación alfabética.
- Clasificación numérica.
- Clasificación alfanumérica.
- Clasificación por asunto o tema.
- Clasificación geográfica.
- Clasificación cronológica.

#### 5. Materiales y equipos de archivo

#### 6. Métodos de archivo

#### 7. Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas

- Seguimiento.
- Almacenamiento.
- Conservación.
- Acceso y entrega.
- Expurgo.

#### 8. Normas de seguridad y confidencialidad

- Normas de seguridad y acceso.
- Medidas para evitar accidentes o disminuir sus consecuencias.
- Confidencialidad.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Saber lo que es un archivo e identificar los distintos tipos.
- Describir diferentes criterios utilizados para archivar.
- Indicar los procesos básicos de archivo.
- Saber archivar en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- Conocer la forma de acceder a documentos previamente archivados.
- Distinguir la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- Elaborar los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos físicos disponibles, donde se deberán:
  - Distinguir los documentos que deben ser archivados y los que no son necesarios conservar.
  - Establecer un criterio de ordenación.
  - Realizar la clasificación.
  - Comprobar que todos los documentos que deben ser archivados estén codificados y registrados, en caso contrario realizar las operaciones oportunas.
  - Archivar utilizando los materiales y equipos de archivo disponibles.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta según los diferentes elementos que intervienen en el procedimiento de archivo.
  - Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

## UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

### OBJETIVOS

- Conocer soportes de archivo diferentes al papel.
- Diferenciar los archivos y carpetas creados en el sistema operativo.
- Identificar las funciones básicas de una base de datos.
- Distinguir los diferentes objetos de una base de datos.
- Diferenciar los campos de información fundamentales en los registros de ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados.
- Saber explicar los elementos fundamentales de pedidos, albaranes y facturas.
- Distinguir el modelo y los apartados de una orden de trabajo y de una nómina.

### CONTENIDOS

- **Archivos en soportes diferentes al papel**
  - Microfilmación.
  - Digitalización.
- **Archivos informáticos**
  - Archivo, fichero o documento.
  - Carpeta.
  - Operaciones con archivos y carpetas.
  - La papelera de reciclaje.
- **Bases de datos**
  - Definición y estructura.
  - Funcionamiento.
  - Ventajas de la informatización de archivos.
- **Documentos básicos en operaciones de compraventa**
  - Antes de efectuar el pedido.
  - El impreso de pedido.
  - Para verificar un pedido recibido.
  - El impreso de albarán o nota de entrega.
  - La factura.
- **Documentos relacionados con la Administración**
  - Documentos de los ciudadanos ante la Administración.
  - Documentos administrativos.
- **Libros registro de facturas expedidas y recibidas**
  - Libro registro de facturas expedidas.
  - Libro registro de facturas recibidas.

- **Documentos básicos en operaciones de personal**
  - Órdenes de trabajo.
  - La nómina.
- **Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal**

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar los distintos tipos de archivos informáticos.
- Utilizar diferentes criterios para archivar.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital.
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Identificar, mediante el aspecto y los colores, los slots de expansión de un equipo informático, por medio de esquemas y diagramas.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a archivar documentos utilizando los archivos informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Cotejar los documentos con la información de las bases de datos correspondientes.
  - Crear tablas de errores con aquellos que sean detectados.
  - Identificar y registrar los documentos que deben ser guardados.
  - Indicar las medidas de seguridad a tener en cuenta para restringir el acceso a los archivos informáticos.
  - Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

## UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

### OBJETIVOS

- Conocer las fases del proceso de comunicación telefónica.
- Diferenciar entre expresión verbal y no verbal.
- Aprender los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Conocer los tipos de central telefónica que existen.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Saber cómo buscar teléfonos de usuarios.
- Aprender a realizar llamadas internacionales.

### CONTENIDOS

#### 1. El proceso de comunicación telefónica

- Concepto.
- Fases.
- Expresión verbal.
- Expresión no verbal.

#### 2. Medios y equipos telefónicos

- Tipos de teléfonos.
- Usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Otros servicios.

#### 3. Centrales telefónicas

- Centrales telefónicas públicas.
- Centrales telefónicas privadas.
- Funcionamiento de una central telefónica básica.

#### 4. Pautas de atención telefónica en la empresa

- Utilización adecuada de los componentes de la atención telefónica.
- Las barreras y dificultades en la comunicación telefónica.

#### 5. Búsqueda de información telefónica

#### 6. Llamadas internacionales

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Distinguir los diferentes medios y equipos de telefonía.
- Conocer los usos y servicios que ofrecen los medios y equipos telefónicos.
- Diferenciar las distintas opciones de la centralita telefónica.

- Conocer la importancia de la expresión verbal en la atención telefónica en la empresa.
- Conocer la importancia de los elementos de la expresión no verbal.
- Conocer las pautas de atención telefónica en la empresa.
- Distinguir las barreras que dificultan la comunicación telefónica.
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a buscar información telefónica utilizando las guías y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Buscar números de teléfono de particulares, empresas y organismos de la Administración.
  - Encontrar los números que se deben marcar para realizar una llamada internacional a varios países propuestos.
  - Localizar la localidad de una llamada recibida, a partir de números de teléfono facilitados.
  - Buscar los servicios que ofrecen las empresas de telefonía propuestas.



## UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

### OBJETIVOS

- Aprender a emitir una llamada.
- Conocer cómo gestionar llamadas entrantes y salientes.
- Saber transferir llamadas telefónicas.
- Saber cuándo y cómo se debe dejar al interlocutor en espera.
- Aprender a tomar nota o aviso de llamadas telefónicas.
- Registrar llamadas telefónicas.
- Conocer el deber de guardar secreto respecto a la información sobre la empresa.

### CONTENIDOS

- 1. Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas**
- 2. Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas**
  - Emisión de llamadas.
  - Recepción de llamadas.
  - Interlocutor en espera.
  - Transferencia de llamadas.
  - Finalización de llamadas.
  - Situaciones especiales.
- 3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos**
  - Protocolo de actuación.
  - Nota o aviso de llamada.
  - Mensajes en el contestador.
- 4. Control de llamadas**
- 5. Normas de seguridad y confidencialidad**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Buscar información para transmitirla al interlocutor.
  - Transferir la llamada a la persona solicitada.
  - Informar a la persona destinataria de una llamada, que va a ser transferida, del origen de esta.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a atender una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos y medios informáticos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Cumplimentar notas de aviso de llamadas.
  - Cumplimentar registros de llamadas.
  
- En un caso práctico, debidamente caracterizado, en el que se va a proceder a efectuar una llamada telefónica, utilizando los medios telefónicos disponibles, donde se deberán:
  - Utilizar los medios protocolarios establecidos para las llamadas telefónicas.
  - Realizar una llamada equivocada.
  - Efectuar una llamada solicitando hablar con una persona determinada.
  - Utilizar la técnica del deletreo.
  - Practicar el saludo y la despedida.

## UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

### OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la imagen corporativa.
- Conocer los componentes de la imagen corporativa.
- Valorar la importancia de la recepción y del espacio de acogida para los visitantes en una empresa.
- Saber la influencia de la atención personal en la imagen corporativa.

### CONTENIDOS

#### 1. La imagen corporativa

- Componentes de la imagen corporativa.
- El espacio.
- La atención personal.

#### 2. Organización del entorno físico del espacio de acogida

- Condiciones ambientales.
- Disposición y tipos de materiales auxiliares.
- Mobiliario.
- Decoración.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías de instrucciones referentes a los procedimientos de integración del personal en la empresa para reflejar la imagen corporativa.
- Citar los componentes de la imagen corporativa.
- Describir la importancia de la recepción en la trasmisión de la imagen corporativa.
- Organizar el espacio de acogida.
- Enumerar los condicionantes ambientales en los espacios de acogida.
- Seleccionar los materiales que formarán el espacio de acogida.
- Demostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

## UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

### OBJETIVOS

- Identificarás normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- Conocerás costumbres propias de otras culturas.
- Sabrás identificarte e identificar al visitante a la corporación.
- Aprenderás a ofrecer un trato personalizado a las visitas.

### CONTENIDOS

#### 1. Normas de cortesía

- El saludo.
- La cortesía en la conversación.
- La imagen personal.

#### 2. Normas de protocolo

- Tratamientos.
- La atención en la recepción.
- Procedimientos de atención al público.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar las guías referentes a las normas de protocolo.
- Utilizar un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- Identificar costumbres y características de otras culturas.
- Recabar previamente datos relevantes de la persona esperada.
- Proceder a identificarse ante una visita.
- Solicitar la información necesaria de un visitante.
- Notificar al destinatario de la visita la llegada de esta y transmitirle los datos identificativos.
- Transmitir, durante la comunicación presencial, la imagen corporativa de la organización.
- Mostrar interés por ofrecer un trato personalizado.

- En un caso práctico, debidamente caracterizado, realizar la simulación de atender a personas que visitan la empresa, siguiendo las normas protocolarias de la empresa:
  - Poner en práctica las normas protocolarias del puesto de trabajo.
  - Identificar a las visitas e identificarse uno mismo.
  - Recabar información del visitante y los motivos de la visita.
  - Atender los requerimientos del visitante según los motivos de la visita: cita concertada, solicitar información, hacerle esperar...
  - Confeccionar un registro de visitas.
  - Solicitar la cumplimentación de encuestas de satisfacción del servicio recibido.

## 7. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno

pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

## 8. EVALUACIÓN

### 8.1 TIPO DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

### 8.2 CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Desde una perspectiva práctica, la evaluación será: **individualizada, integradora, criterial, cualitativa, orientadora y continua, contrastando los diversos momentos o fases:**

**Evaluación inicial:** será diagnóstica y motivadora. Su objetivo es establecer el punto de partida del proceso educativo. Con ésta podremos conocer el grado de desarrollo de capacidades y competencias de nuestros alumnos/as así como sus ideas previas y preconcepciones, con lo que podremos hacer una primera revisión de la programación inicial.

**Evaluación formativa:** será orientadora y reguladora. Se realizará a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje de las distintas unidades que componen el bloque, a través del análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos/as y de la información recogida sobre la marcha del proceso formativo que se está desarrollando (actividades, trabajos, pruebas orales y escritas), permitiendo que podamos realizar un análisis de las dificultades encontradas y un replanteamiento de las estrategias que serían más adecuadas para el desarrollo de las capacidades terminales. Permitirá además diseñar las actividades de refuerzo y ampliación para los alumnos/as que lo requieran.

**Evaluación sumativa:** se realizará al final de las unidades y del bloque de contenidos, del trimestre o final de curso, reflexionando y valorando los datos registrados en el proceso continuo. Es ésta evaluación final-sumativa la que determina la consecución de los objetivos planteados al término de un proceso y tiene una función sancionadora en la medida en que permite decidir el aprobado o no de la evaluación y del módulo.

Entendida la evaluación como un método del profesor/a para indagar y conocer sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno/a, este debe entender que no constituye un fin último en sí, y que se trata del vehículo que nos permite conocer tanto a profesor/a como alumno/a, si los objetivos que nos hemos ido fijando en cada unidad didáctica están siendo alcanzados o no, y en caso negativo poner los medios pedagógicos de refuerzo, que estén a nuestro alcance para ir corrigiendo las carencias que se detecten.

La evaluación requiere la realización de pruebas tanto orales como escritas. Pero no debe basarse únicamente en pruebas, sino que requiere también la observación en clase, la valoración del comportamiento, motivación, esfuerzo diario, libreta etc. A modo de síntesis se exponen:

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota final de cada evaluación constará de la suma de los siguientes apartados:

- El 50% de la nota la constituye la **media de los exámenes parciales** (orales y/o escritos) que tendrán lugar durante cada trimestre. La nota mínima para hacer media será de **4**. La superación de todos los exámenes parciales exime de la realización del examen final del trimestre. El alumnado que no



obtenga una nota media de los exámenes parciales de 5 tendrá que realizar el examen final de aquella/s parte/s no aprobada.

**NO** se repetirán exámenes al alumnado con posterioridad a su realización excepto que el motivo de no asistencia al mismo esté debida a motivos de enfermedad, ingreso hospitalario, o fallecimiento de familiar los cuales deberán justificarse documentalmente. El alumnado tendrá derecho a la realización de un examen final al finalizar el trimestre de aquella parte/s no realizada por no asistencia a algún/algunos de los examen/exámenes parciales.

Para superar el módulo profesional/asignatura es necesario obtener una nota mínima de 5 en el examen final, por lo que es necesario obtener por este apartado, una vez aplicado el 50% a la nota, un mínimo de 4 puntos. **Sin alcanzar este mínimo NO se podrá superar el módulo profesional/asignatura, y por lo tanto no se le podrá atribuir a la calificación final de la evaluación la suma de los restantes apartados.**

- El otro 50% de la nota la constituye la realización de las **actividades de clase, participación, e interés en dichas actividades de clase** así, como de actividades o trabajos extraordinarios o extraescolares. Además, la **NO realización de una actividad extraescolar organizada por el Departamento de Administración, salvo que la misma esté debidamente justificada documentalmente, supondrá la no consideración de este porcentaje en la nota final de la evaluación del módulo profesional/asignatura.**

Para superar el módulo profesional/asignatura la nota final después de sumar todos los anteriores apartados será igual o superior a 5.

En La Primera Evaluación Final, el alumno/a tendrá que recuperar únicamente aquella evaluación no aprobada durante el curso. Si el alumno/a aprueba todos los módulos en la 1ª Evaluación Final podrá acceder al Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), en caso de no superar todos los módulos, el alumno/a permanecerá en el centro educativo con un programa de refuerzo y mejora de las distintas competencias. Dicho periodo de recuperación está comprendido entre mediados de Abril a mediados de Junio, donde el alumno se volverá a examinar de las distintas materias no superadas, en la 2ª Evaluación Final, en caso de aprobar dichos módulos, realizará módulo De FCT en el primer trimestre del próximo curso escolar, en caso de no superar en esta 2ª evaluación Final los módulos, tendría que repetir curso.

### 8.3 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Evaluar el proceso de enseñanza, significa evaluar también las programaciones didácticas. Se trata de analizar si todas y cada una de las decisiones adoptadas en estos documentos son las idóneas para dar respuesta a las necesidades educativas de los alumnos/as. Si no es así habrá que introducir las modificaciones necesarias. Evaluaremos:

Grado de adecuación de las actividades propuestas y su temporalización, secuenciación y recursos utilizados en relación a la consecución de los objetivos.

Grado de participación, motivación de los alumnos/as, ambiente de clase, etc. en relación con la metodología empleada.

Atención a la diversidad.

Para ello utilizaré: Reflexión individual en el contexto del aula al examinar la tarea realizada cada día y la aportación de los propios alumnos/as a través de contraste de opiniones, entrevistas y cuestionarios que ayude a mejorar, por un lado, el proceso de aprendizaje del alumno/a y del grupo-clase y, por otro, la práctica docente.

#### **8.4 GARANTIAS DE OBJETIVIDAD**

1. Los alumnos/as estarán en todo momento informados de los contenidos de las pruebas, las fechas de realización y la valoración de cada una de sus preguntas.

2. Las prueba escritas, se devolverán momentáneamente al alumno/a una vez corregidas, puntuadas y comentadas para que éste compruebe sus errores. Una vez comprobados los errores los alumnos/as devolverán las pruebas al profesor/a que las guardará en el Departamento el plazo reglamentario. Los alumnos/as tendrán también derecho a revisar su prueba junto con el profesor/a de forma individual.

3. Los cuadernos y trabajos serán revisados y puntuados por el profesor y devueltos a los alumnos/as.

4. Ejercicio del derecho a reclamar: en caso de duda, o error de calificación siguiendo el procedimiento que para ello se tiene establecido.

#### **8.5 RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES DURANTE EL CURSO**

Cuando el alumno/a no supere la evaluación del módulo deberá realizar actividades de recuperación.

La recuperación según el caso podrá consistir en:

- Presentación de trabajos adicionales.
- Realización de ejercicios suplementarios.
- Presentación a nuevas pruebas.

Si la recuperación consiste en realizar y presentar trabajos adicionales, el alumno/a será informado de los contenidos que deberá tratar y desarrollar y se le orientará acerca de materiales y recursos que podrá utilizar. Se fijará un horario para que pueda consultar al profesor las dudas que puedan surgir durante su realización y se concretará la fecha de entrega.

En el caso de que la recuperación consista en realizar ejercicios suplementarios, los enunciados de estos ejercicios, serán facilitados por el profesor. Se fijará, al igual que en el caso anterior, un horario para la consulta de dudas que le puedan surgir y se concretará la fecha de entrega.

Cuando el alumno/a deba presentarse a nuevas pruebas para recuperar el módulo pendiente, será informado de los contenidos que debe recuperar y de la fecha de realización de las mismas. Estas pruebas serán similares a las realizadas durante la evaluación.

Para la evaluación de las actividades de recuperación se aplicarán los mismos criterios de calificación.

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

Acorde, con lo explicado anteriormente, hemos de comentar que una de las alumnas/os del grupo presenta dificultades de aprendizaje por discapacidad intelectual límite, a la cual se le va a desarrollar una Adaptación Curricular (AC) no significativa.

Además se le aplicarán las medidas ordinarias contempladas en el Plan de atención a la diversidad.

## 10. TEMAS TRANSVERSALES

Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos educativos, dirigidos a la formación en valores, que interactúan en todas las áreas del currículo, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no se trata pues de un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien de una serie de elementos del aprendizaje sumamente globalizados.

Partimos del convencimiento de que los temas transversales deben impregnar la actividad docente y estar presentes en el aula de forma permanente, ya que se refieren a problemas y preocupaciones fundamentales de la sociedad.

Tienen un valor importante tanto para el desarrollo personal e integral de los alumnos/as como para un proyecto de sociedad más libre y pacífica, más respetuosa hacia las personas y, también, hacia la propia naturaleza que constituye el entorno de la sociedad.

El carácter transversal hace referencia a diferentes aspectos:

- Los temas transversales abarcan contenidos de varias disciplinas y su tratamiento debe ser abordado desde la complementariedad.
- No pueden plantearse como un programa paralelo al desarrollo del currículo, sino insertado en la dinámica diaria del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Son transversales porque deben impregnar la totalidad de las actividades del centro.

### 10.1 Educación para el consumidor

Plantea, entre otros, estos objetivos:

- Adquirir esquemas de decisión que consideren todas las alternativas de consumo y los efectos individuales, sociales, económicos y medioambientales.
- Desarrollar un conocimiento de los mecanismos del mercado, así como de los derechos del consumidor y las formas de hacerlos efectivos.
- Crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúa críticamente ante el consumismo y la publicidad.

### 10.2 Educación para la paz

No puede dissociarse de la educación para la comprensión internacional, la tolerancia, el desarme, la no violencia, el desarrollo y la cooperación. Persigue estos objetivos prácticos:

Educar para la acción. Las lecciones de paz, la evocación de figuras y el conocimiento de organismos comprometidos con la paz deben generar estados de conciencia y conductas prácticas.

Entrenarse para la solución dialogada de conflictos en el ámbito del IES.

### 10.3 Educación intercultural

Pretendemos:

- Despertar el interés por otras culturas y formas de vida.
- Contribuir al respeto y solidaridad por grupos culturalmente minoritarios.

### 10.4 Educación moral y cívica

Pretende el desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el pluralismo mediante un esfuerzo formativo en las siguientes direcciones:

- Desarrollar el juicio moral atendiendo a la intención, fines, medios y efectos de nuestros actos.
- Desarrollar actitudes de respeto hacia los demás.
- Respeto y conservación de los materiales de uso común.
- Aceptación de las normas del grupo.
- Fomentar el conocimiento y la valoración de otras culturas.
- Conocer y ejercer las formas de participación cívica, el principio de legalidad y los derechos y deberes constitucionales.
- Ejercitar el civismo y la democracia en el aula.

### 10.5 Educación para el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Este contenido no sólo forma parte de cada una de las unidades que conforman nuestra programación sino también de la vida del centro. Internet ofrece una fuente inagotable de información para nuestros alumnos y alumnas además nos ofrece la posibilidad de establecer relaciones con otras comunidades educativas contribuyendo de esta forma al enriquecimiento de todas las áreas.

### 10.6 Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos

La educación para la igualdad se plantea expresamente por la necesidad de crear desde el instituto una dinámica correctora de las discriminaciones. Entre sus objetivos están:

El rechazo de las desigualdades y discriminaciones derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.

La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y analizar sus causas.

Analizar críticamente la realidad y corregir prejuicios sexistas y sus manifestaciones en el lenguaje, publicidad, juegos, profesiones, etc.

Consolidar hábitos no discriminatorios.

### **10.7 Cultura andaluza**

El conocimiento del medio en el que el alumno/a vive constituye el punto de partida científico para el aprendizaje. Partir de lo inmediato y de lo conocido, de lo concreto y de lo familiar, son los dos escalones firmes y seguros para iniciar el proceso de enseñanza-aprendizaje. La cultura de nuestra comunidad autónoma supone una forma de vida que ha perdurado durante muchísimos años y que no debemos perder.



## 11. PROGRAMAS DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Para el alumnado que no curse el módulo profesional de Formación en centros de trabajo por tener módulos profesionales no superados que se lo impidan, permanecerá en el centro docente recibiendo un programa de refuerzo para la recuperación de los aprendizajes no adquiridos. Estos programas se aplicarán entre las semanas 26 y 35 del curso académico.

En este módulo, el programa de refuerzo y mejora las competencias se desarrollarán teniendo en cuenta:

- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que le conlleven al alumnado más dificultad para su comprensión y aprendizaje, como pueden ser aquellos contenidos matemáticos o los de contenidos teóricos que sean de difícil comprensión, se les dedicarán más horas, así como utilizar distintas metodologías para facilitar su comprensión.
- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que no conlleven tanta dificultad para su aprendizaje por parte del alumnado, pero que no han sido superadas, se les dedicará menos horas del total de las horas destinadas a su recuperación.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Los materiales y recursos didácticos que se utilizaran para impartir este módulo son:

- Aula de informática en entorno de red.
  - Ordenadores que tengan instalado:
    - El sistema Operativo Windows 7 ó XP.
    - El paquete ofimático Office 2007 (como mínimo con la instalación completa, tipo "Ejecutar todo desde mi PC" de Word, Excel, Access, PowerPoint).
  - Impresora Multifunción.
  - Taladradora.
  - Guillotina.
  - Encuadernadora.
  - Libro de Texto Archivo y Comunicación de la editorial Editex.
  - Pizarra.
  - Proyector.
- Actividades de refuerzo y ampliación proporcionadas por el profesor.

### 13. REVISIÓN

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso académico y a la vista de su evaluación, y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso.

PROGRAMACIÓN  
**PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE  
PRODUCTOS**  
Formación Profesional Básica

**Profesora: Felisa Díaz Martínez**

**Índice**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	Pág. 3
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN</b>	Pág. 4
<b>3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO</b>	Pág. 5
<b>4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA</b>	Pág. 7
<b>5. TEMPORALIZACIÓN</b>	Pág. 14
<b>6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	Pág. 15
<b>7. METODOLOGÍA</b>	Pág. 27
<b>8. EVALUACIÓN</b>	Pág. 29
<b>9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	Pág. 33
<b>10. TEMAS TRANSVERSALES</b>	Pág. 35
<b>11. PROGRAMAS DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS</b>	Pág. 38
<b>12. BIBLIOGRAFÍA</b>	Pág. 39
<b>13. REVISIÓN</b>	Pág. 40

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo. Se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Además queda también recogida en el Decreto 135/2016 de 26 de julio regula, de conformidad con la normativa básica, las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Andalucía, quedando así derogada la orden del 9 de junio de 2015. El actual Decreto establece las características y el marco que permitirá su regulación específica. Del mismo modo este Decreto crea, además, programas formativos de Formación Profesional Básica, destinados al alumnado y colectivos con necesidades específicas de formación y cualificación.

Independientemente de esto, el ciclo de Formación Profesional Básica también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, la cual tienen por objeto desarrollar el decreto 135/2016 de 26 de julio y regular los aspectos de la ordenación y la organización de estas enseñanzas.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo formativo MF1326\_1: *Preparación de pedidos y venta de productos*, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La adaptación de esta programación a la realidad socioeconómica se realiza en el contexto del I.E.S. Cerro del Viento, ampliamente desarrollado en el Proyecto Educativo.

El grupo de 2º curso de Formación Profesional Básica está formado por 9 alumnos/as, con edades comprendidas entre los 16 y 18 años. El alumnado procede mayoritariamente de la propia localidad.

En general, el alumnado de este grupo presentan un grado de motivación bajo y una preparación académica previa baja e insuficiente para abordar los contenidos de esta materia, lo que si encontramos un grupo con un buen grado de compañerismo y un ambiente de trabajo y colaboración aceptable.

Sus conocimientos previos en “Preparación de Pedidos y Ventas de Productos” proceden de haber cursado la asignatura de Técnicas Administrativas básicas en primer curso de Formación Profesional Básica, por lo que, pueden haber adquirido algunos de los conocimientos previos.

En el contexto de las características sociales destacamos la diversidad del grupo, en la que podemos contar con alumnos motivados y alumnos que no tienen motivación alguna, también hay una alumna que repite curso, la cuales no lo hace con todas las asignaturas, sino que tiene aprobadas del curso anterior algunas de ellas, por lo que solo asiste a las materias pendientes. La mayoría de los alumnos tienen la intención de continuar sus estudios, algunos de ellos pretenden realizar un ciclo formativo de grado medio.

Entre la diversidad del alumnado destacamos una alumna con necesidades específicas de apoyo educativo, y con adaptación curricular.

### 3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias, para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- Realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación
- Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.



- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

#### 4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970\_1, UC1329\_1, UC1326\_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.	<p>CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.</p> <p>CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.</p> <p>CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.</p>
RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.	<p>CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.</p> <p>CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.</p> <p>CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.</p> <p>CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.</p> <p>CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.</p>
RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a	<p>CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por</p>

la persona responsable.	<p>resolverlas.</p> <p>CR 3.2. Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolizados o canalizarlas a los responsables.</p> <p>CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.</p> <p>CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.</p> <p>CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.</p>
-------------------------	---

**UC1326\_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.**

<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
<p>RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.</p>	<p>CR 1.1. El documento del pedido, <i>packing list</i> u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.</p> <p>CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.</p> <p>CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.</p> <p>CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.</p>

	<p>CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.</p> <p>CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, <i>picking</i> por voz, u otros.</p>
<p>RP 2: Conformar el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.</p>	<p>CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidas.</p> <p>CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.</p> <p>CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud prevención de riesgos laborales establecidos.</p> <p>CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o <i>packing list</i> utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o <i>picking</i> por voz entre otros.</p> <p>CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.</p>
<p>RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material, equipos y medios de embalaje</p>	<p>CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías –volumen,</p>

<p>adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.</p>	<p>peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.</p> <p>CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.</p> <p>CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.</p> <p>CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.</p> <p>CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido.</p>
---	--

**UC0970\_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización**

Realizaciones profesionales	Criterios de realización asociados
<p>RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.</p>	<p>CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.</p> <p>CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.</p> <p>CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.</p> <p>CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.</p>
<p>RP 2: Mantener</p>	<p>CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y</p>

<p>comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.</p>	<p>significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores —recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.</p> <p>CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.</p> <p>CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.</p> <p>CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.</p> <p>CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.</p> <p>CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.</p>
<p>RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.</p>	<p>CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.</p> <p>CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.</p> <p>CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.</p> <p>CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación</p>

	<p>establecidos por las normas internas.</p> <p>CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.</p> <p>CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.</p> <p>CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.</p> <p>CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.</p> <p>CR 3.9. 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, ante las situaciones profesionales que lo requieran.</p> <p>CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.</p> <p>CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
<p>RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.</p>	<p>CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.</p> <p>CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.</p> <p>CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.</p> <p>CR 4.4 Los mensajes para otros miembros de la organización se decepcionan, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.</p>

	<p>CR 4.5. 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.</p> <p>CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.</p>
--	--



## 5. TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 104 horas para su desarrollo.

El tiempo de desarrollo del módulo son 26 semanas, y quedan asignadas 4 horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN → Temas 1, 2 y 3

2.ª EVALUACIÓN → Temas 4, 5 y 6

## 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD 1. ASESORAMIENTO EN EL PUNTO DE VENTA

#### OBJETIVOS

- Identificar las fases que componen el proceso de atención al cliente.
- Distinguir entre la garantía legal y la comercial.
- Conocer la manera en la que el vendedor y el fabricante se responsabilizan ante un producto defectuoso o peligroso.
- Reconocer los documentos relacionados con el cobro y aquellos que se generan en una devolución.
- Emplear diferentes técnicas de venta según el tipo de venta y cliente, demostrando amabilidad en el trato.
- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo.

#### CONTENIDOS

- 1. Fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos**
- 2. Periodos de garantía**
  - Responsabilidad del vendedor y comerciante.
  - Tipos de garantía.
- 3. Documentos relacionados con operaciones de cobro y devolución**
  - Documentos relacionados con el cobro.
  - Documentos relacionados con la devolución.
- 4. Técnicas de venta**
  - Técnicas básicas de venta.
  - Objeciones.
- 5. La atención al cliente**
  - Fidelización.
  - Relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- 6. Reglas para hablar por teléfono**
- 7. El léxico comercial**

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- Mantener una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Informar al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado
- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
  - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
  - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
  - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.

## UNIDAD 2. CONFORMACIÓN DE PEDIDOS DE MERCANCÍAS Y PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén.
- Interpretar y completar una *picking list* correctamente.
- Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas.

### CONTENIDOS

- 1. Tipos de mercancías y productos**
  - Léxico que se utiliza con relación a los productos.
- 2. Características técnicas, comerciales y psicológicas de los productos**
  - Características técnicas.
  - Características comerciales.
  - Características psicológicas.
- 3. Ciclo de vida de los productos**
- 4. Tipos de pedidos**
  - Unidad de pedido.
- 5. Métodos de preparación de pedidos**
  - *Picking* manual.
  - *Picking* semiautomático.
  - *Picking* automático.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de pedido, albaranes, órdenes de reparto, *packing list*, entre otras.
- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.
- A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:
  - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
  - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
- A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, *packing list* y/o albarán de entrega:

- Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
- Agrupar los productos según su correspondencia o características.
- Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.

## UNIDAD 3. MANIPULACIÓN DE PEDIDOS

### OBJETIVOS

- Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje.
- Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV).
- Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono.

### CONTENIDOS

- 1. Manipulación y conservación de productos**
  - Personal al servicio de almacén.
  - Formas de almacenaje e instalaciones.
  - Manipulación de las mercancías.
  - Recomendaciones de seguridad e higiene y salud en la manipulación de productos.
- 2. Pesaje, colocación y visibilidad**
  - Equipos habituales de pesaje.
  - Colocación y disposición de los productos o mercancías en la unidad de pedido.
- 3. Optimización y verificación de pedidos**
- 4. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información**
  - Registro de pedidos.
  - Flujos de información.
- 5. Manejo de cajas registradoras**
  - Historia.
  - Funcionamiento.
- 6. Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV)**
  - Funciones del TPV.
  - Partes del TPV.
  - Manejo de TPV.
  - Utilidades y aplicaciones del TPV en las operaciones de venta.
  - Tipos de TPV en el punto de venta.
- 7. Los medios de pago electrónicos**
  - El datáfono.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Manejar con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
- Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:
  - Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.
  - Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.
  - Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.

## UNIDAD 4. PREPARACIÓN DE PEDIDOS PARA LA EXPEDICIÓN

### OBJETIVOS

- Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la trazabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control.
- Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras.

### CONTENIDOS

#### 1. Operativa básica en la preparación de pedidos

- Fases
- Características
- Recomendaciones básicas en la preparación de pedidos
- Recomendaciones relativas a la manipulación de la mercancía

#### 2. Simbología básica e interpretación en la presentación de productos y mercancías para su manipulación

- Simbología para la manipulación de mercancías
- Símbolos para identificar materiales potencialmente reciclables

#### 3. Documentación para la preparación de pedidos

- Control informático y tecnológico en la preparación de pedidos
- Trazabilidad: concepto y finalidad

#### 4. Equipos y medios para la preparación de pedidos.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.



- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
  - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
  - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
  - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.

## UNIDAD 5. PRESENTACIÓN Y EMBALADO DE PRODUCTOS

### OBJETIVOS

- Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas.

### CONTENIDOS

- 1. Introducción**
- 2. Embalaje**
  - Funciones.
  - Clasificación.
  - Características de un buen embalaje.
  - Materiales y equipos de embalaje.
  - Criterios selección de embalajes.
- 3. Uso eficiente del embalaje**
- 4. Colocación y disposición de los productos en la unidad de pedido**
- 5. Embalaje manual y mecánico**
- 6. Normas de prevención de riesgos laborales en la preparación de pedidos**
  - Riesgos habituales en la preparación de pedidos.
  - Accidentes laborales.
  - Equipos de protección individual (EPI).
- 7. Higiene postural**
  - Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
  - Exposición a posturas forzadas.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.

- Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
- Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
- Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.
- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales:
  - En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
  - En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
  - Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
  - Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
  - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
  - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido.
  - El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
  - Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

## UNIDAD 6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO POSVENTA

### OBJETIVOS

- Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.
- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Saber suministrar la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

### CONTENIDOS

1. **Entrega de pedidos**
2. **El servicio posventa**
  - Tipos de servicios posventa.
3. **Devoluciones**
4. **Reclamaciones y quejas**
  - Definición y diferencias.
  - Motivos por los que reclama un cliente.
  - Procedimientos para tratar las reclamaciones.
  - Procesos de resolución de quejas y reclamaciones.
5. **Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones**
  - Hojas de reclamaciones.
6. **Procedimientos de recogida de formularios o cuestionarios de satisfacción**
7. **Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista**

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.

- Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.
- Suministrar la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si este fuera el caso.
- Recoger los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.
- A partir de la simulación de distintas situaciones de atención, demanda de información, conflicto o queja de clientes:
  - Identificar la naturaleza de la atención requerida.
  - Valorar la capacidad individual para responder a la misma
  - Simular la atención al cliente aplicando técnicas de escucha activa y orientación al cliente.
  - En caso de quejas y reclamaciones básicas, simular con claridad y asertividad sobre el procedimiento a seguir para la formulación de la queja.
  - Transmitir con respeto y amabilidad una actitud de implicación y compromiso de resolución en la queja planteada.
- A partir de un supuesto de reclamación del cliente en una entrega domiciliaria:
  - Determinar el tipo de reclamación y la capacidad y modo de resolver la reclamación.
  - Simular la cumplimentación en el documento correspondiente de la queja (modificando la nota de entrega o en un documento *ad hoc*).
  - Argumentar las ventajas del registro de las quejas y reclamaciones para la mejora del servicio.
  - Detallar los procedimientos habituales en el registro de las incidencias.

## 7. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo.

Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

## 8. EVALUACIÓN

### 8.1 TIPO DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

### 8.2 CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Desde una perspectiva práctica, la evaluación será: **individualizada, integradora, criterial, cualitativa, orientadora y continua, contrastando los diversos momentos o fases:**

**Evaluación inicial:** será diagnóstica y motivadora. Su objetivo es establecer el punto de partida del proceso educativo. Con ésta podremos conocer el grado de desarrollo de capacidades y competencias de nuestros alumnos/as así como sus ideas previas y preconcepciones, con lo que podremos hacer una primera revisión de la programación inicial.

**Evaluación formativa:** será orientadora y reguladora. Se realizará a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje de las distintas unidades que componen el bloque, a través del análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos/as y de la información recogida sobre la marcha del proceso formativo que se está desarrollando (actividades, trabajos, pruebas orales y escritas), permitiendo que podamos realizar un análisis de las dificultades encontradas y un replanteamiento de las estrategias que serían más adecuadas para el desarrollo de las capacidades terminales. Permitirá además diseñar las actividades de refuerzo y ampliación para los alumnos/as que lo requieran.

**Evaluación sumativa:** se realizará al final de las unidades y del bloque de contenidos, del trimestre o final de curso, reflexionando y valorando los datos registrados en el proceso continuo. Es ésta evaluación final-sumativa la que determina la consecución de los objetivos planteados al término de un proceso y tiene una función sancionadora en la medida en que permite decidir el aprobado o no de la evaluación y del módulo.

Entendida la evaluación como un método del profesor/a para indagar y conocer sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno/a, este debe entender que no constituye un fin último en sí, y que se trata del vehículo que nos permite conocer tanto a profesor/a como alumno/a, si los objetivos que nos hemos ido fijando en cada unidad didáctica están siendo alcanzados o no, y en caso negativo poner los medios pedagógicos de refuerzo, que estén a nuestro alcance para ir corrigiendo las carencias que se detecten.

La evaluación requiere la realización de pruebas tanto orales como escritas. Pero no debe basarse únicamente en pruebas, sino que requiere también la observación en clase, la valoración del comportamiento, motivación, esfuerzo diario, libreta etc. A modo de síntesis se exponen:

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota final de cada evaluación constará de la suma de los siguientes apartados:

- El 50% de la nota la constituye la **media de los exámenes parciales** (orales y/o escritos) que tendrán lugar durante cada trimestre. La nota mínima para hacer media será de **4**. La superación de todos los exámenes parciales exime de la realización del examen final del trimestre. El alumnado que no



obtenga una nota media de los exámenes parciales de 5 tendrá que realizar el examen final de aquella/s parte/s no aprobada.

**NO** se repetirán exámenes al alumnado con posterioridad a su realización excepto que el motivo de no asistencia al mismo esté debida a motivos de enfermedad, ingreso hospitalario, o fallecimiento de familiar los cuales deberán justificarse documentalmente. El alumnado tendrá derecho a la realización de un examen final al finalizar el trimestre de aquella parte/s no realizada por no asistencia a algún/algunos de los examen/exámenes parciales.

Para superar el módulo profesional/asignatura es necesario obtener una nota mínima de 5 en el examen final, por lo que es necesario obtener por este apartado, una vez aplicado el 50% a la nota, un mínimo de 4 puntos. **Sin alcanzar este mínimo NO se podrá superar el módulo profesional/asignatura, y por lo tanto no se le podrá atribuir a la calificación final de la evaluación la suma de los restantes apartados.**

- El otro 50% de la nota la constituye la realización de las **actividades de clase, participación, e interés en dichas actividades de clase** así, como de actividades o trabajos extraordinarios o extraescolares. Además, la **NO realización de una actividad extraescolar organizada por el Departamento de Administración, salvo que la misma esté debidamente justificada documentalmente, supondrá la no consideración de este porcentaje en la nota final de la evaluación del módulo profesional/asignatura.**

En La Primera Evaluación Final, el alumno/a tendrá que recuperar únicamente aquella evaluación no aprobada durante el curso. Si el alumno/a aprueba todos los módulos en la 1ª Evaluación Final podrá acceder al Módulo de Formación en Centros de Trabajo (FCT), en caso de no superar todos los módulos, el alumno/a permanecerá en el centro educativo con un programa de refuerzo y mejora de las distintas competencias. Dicho periodo de recuperación está comprendido entre mediados de Abril a mediados de Junio, donde el alumno se volverá a examinar de las distintas materias no superadas, en la 2ª Evaluación Final, en caso de aprobar dichos módulos, realizará módulo De FCT en el primer trimestre del próximo curso escolar, en caso de no superar en esta 2ª evaluación Final los módulos, tendría que repetir curso.

Para superar el módulo profesional/asignatura la nota final después de sumar todos los anteriores apartados será igual o superior a 5.

### 8.3 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Evaluar el proceso de enseñanza, significa evaluar también las programaciones didácticas. Se trata de analizar si todas y cada una de las decisiones adoptadas en estos documentos son las idóneas para dar respuesta a las necesidades educativas de los alumnos/as. Si no es así habrá que introducir las modificaciones necesarias. Evaluaremos:

Grado de adecuación de las actividades propuestas y su temporalización, secuenciación y recursos utilizados en relación a la consecución de los objetivos.

Grado de participación, motivación de los alumnos/as, ambiente de clase, etc. en relación con la metodología empleada.

Atención a la diversidad.

Para ello utilizaré: Reflexión individual en el contexto del aula al examinar la tarea realizada cada día y la aportación de los propios alumnos/as a través de contraste de opiniones, entrevistas y cuestionarios que ayude a mejorar, por un lado, el proceso de aprendizaje del alumno/a y del grupo-clase y, por otro, la práctica docente.

#### 8.4 GARANTIAS DE OBJETIVIDAD

1. Los alumnos/as estarán en todo momento informados de los contenidos de las pruebas, las fechas de realización y la valoración de cada una de sus preguntas.

2. Las prueba escritas, se devolverán momentáneamente al alumno/a una vez corregidas, puntuadas y comentadas para que éste compruebe sus errores. Una vez comprobados los errores los alumnos/as devolverán las pruebas al profesor/a que las guardará en el Departamento el plazo reglamentario. Los alumnos/as tendrán también derecho a revisar su prueba junto con el profesor/a de forma individual.

3. Los cuadernos y trabajos serán revisados y puntuados por el profesor y devueltos a los alumnos/as.

4. Ejercicio del derecho a reclamar: en caso de duda, o error de calificación siguiendo el procedimiento que para ello se tiene establecido.

#### 8.5 RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES DURANTE EL CURSO

Cuando el alumno/a no supere la evaluación del módulo deberá realizar actividades de recuperación.

La recuperación según el caso podrá consistir en:

- Presentación de trabajos adicionales.
- Realización de ejercicios suplementarios.
- Presentación a nuevas pruebas.

Si la recuperación consiste en realizar y presentar trabajos adicionales, el alumno/a será informado de los contenidos que deberá tratar y desarrollar y se le orientará acerca de materiales y recursos que podrá utilizar. Se fijará un horario para que pueda consultar al profesor las dudas que puedan surgir durante su realización y se concretará la fecha de entrega.

En el caso de que la recuperación consista en realizar ejercicios suplementarios, los enunciados de estos ejercicios, serán facilitados por el profesor. Se fijará, al igual que en el caso anterior, un horario para la consulta de dudas que le puedan surgir y se concretará la fecha de entrega.

Cuando el alumno/a deba presentarse a nuevas pruebas para recuperar el módulo pendiente, será informado de los contenidos que debe recuperar y de la fecha de realización de las mismas. Estas pruebas serán similares a las realizadas durante la evaluación.

Para la evaluación de las actividades de recuperación se aplicarán los mismos criterios de calificación.

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramienta y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

Acorde, con lo explicado anteriormente, hemos de comentar que una de las alumnas/os del grupo presenta dificultades de aprendizaje por discapacidad intelectual límite, a la cual se le va a desarrollar una Adaptación Curricular (AC) no significativa.

Además se le aplicarán las medidas ordinarias contempladas en el Plan de atención a la diversidad.

## 10. TEMAS TRANSVERSALES

Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos educativos, dirigidos a la formación en valores, que interactúan en todas las áreas del currículo, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no se trata pues de un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien de una serie de elementos del aprendizaje sumamente globalizados.

Partimos del convencimiento de que los temas transversales deben impregnar la actividad docente y estar presentes en el aula de forma permanente, ya que se refieren a problemas y preocupaciones fundamentales de la sociedad.

Tienen un valor importante tanto para el desarrollo personal e integral de los alumnos/as como para un proyecto de sociedad más libre y pacífica, más respetuosa hacia las personas y, también, hacia la propia naturaleza que constituye el entorno de la sociedad.

El carácter transversal hace referencia a diferentes aspectos:

- Los temas transversales abarcan contenidos de varias disciplinas y su tratamiento debe ser abordado desde la complementariedad.
- No pueden plantearse como un programa paralelo al desarrollo del currículo, sino insertado en la dinámica diaria del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Son transversales porque deben impregnar la totalidad de las actividades del centro.

### 10.1 Educación para el consumidor

Plantea, entre otros, estos objetivos:

- Adquirir esquemas de decisión que consideren todas las alternativas de consumo y los efectos individuales, sociales, económicos y medioambientales.
- Desarrollar un conocimiento de los mecanismos del mercado, así como de los derechos del consumidor y las formas de hacerlos efectivos.
- Crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúa críticamente ante el consumismo y la publicidad.

### 10.2 Educación para la paz

No puede dissociarse de la educación para la comprensión internacional, la tolerancia, el desarme, la no violencia, el desarrollo y la cooperación. Persigue estos objetivos prácticos:

Educar para la acción. Las lecciones de paz, la evocación de figuras y el conocimiento de organismos comprometidos con la paz deben generar estados de conciencia y conductas prácticas.

Entrenarse para la solución dialogada de conflictos en el ámbito del IES.

### 10.3 Educación intercultural

Pretendemos:

- Despertar el interés por otras culturas y formas de vida.
- Contribuir al respeto y solidaridad por grupos culturalmente minoritarios.

### 10.4 Educación moral y cívica

Pretende el desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el pluralismo mediante un esfuerzo formativo en las siguientes direcciones:

- Desarrollar el juicio moral atendiendo a la intención, fines, medios y efectos de nuestros actos.
- Desarrollar actitudes de respeto hacia los demás.
- Respeto y conservación de los materiales de uso común.
- Aceptación de las normas del grupo.
- Fomentar el conocimiento y la valoración de otras culturas.
- Conocer y ejercer las formas de participación cívica, el principio de legalidad y los derechos y deberes constitucionales.
- Ejercitar el civismo y la democracia en el aula.

### 10.5 Educación para el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Este contenido no sólo forma parte de cada una de las unidades que conforman nuestra programación sino también de la vida del centro. Internet ofrece una fuente inagotable de información para nuestros alumnos y alumnas además nos ofrece la posibilidad de establecer relaciones con otras comunidades educativas contribuyendo de esta forma al enriquecimiento de todas las áreas.

### 10.6 Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos

La educación para la igualdad se plantea expresamente por la necesidad de crear desde el instituto una dinámica correctora de las discriminaciones. Entre sus objetivos están:

El rechazo de las desigualdades y discriminaciones derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.

La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y analizar sus causas.

Analizar críticamente la realidad y corregir prejuicios sexistas y sus manifestaciones en el lenguaje, publicidad, juegos, profesiones, etc.

Consolidar hábitos no discriminatorios.

### **10.7 Cultura andaluza**

El conocimiento del medio en el que el alumno/a vive constituye el punto de partida científico para el aprendizaje. Partir de lo inmediato y de lo conocido, de lo concreto y de lo familiar, son los dos escalones firmes y seguros para iniciar el proceso de enseñanza-aprendizaje. La cultura de nuestra comunidad autónoma supone una forma de vida que ha perdurado durante muchísimos años y que no debemos perder.



## 11. PROGRAMAS DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Para el alumnado que no curse el módulo profesional de Formación en centros de trabajo por tener módulos profesionales no superados que se lo impidan, permanecerá en el centro docente recibiendo un programa de refuerzo para la recuperación de los aprendizajes no adquiridos. Estos programas se aplicarán entre las semanas 26 y 35 del curso académico.

En este módulo, el programa de refuerzo y mejora las competencias se desarrollarán teniendo en cuenta:

- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que le conlleven al alumnado más dificultad para su comprensión y aprendizaje, como pueden ser aquellos matemática o los de contenidos teóricos que son de difícil comprensión, se les dedicarán más horas, así como utilizar distintas metodologías para facilitar su comprensión.
- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que no conlleven tanta dificultad para su aprendizaje por parte del alumnado, pero que no han sido superadas, se les dedicará menos horas del total de las horas destinadas a su recuperación.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Los materiales y recursos didácticos que se utilizarán para impartir este módulo son:

- Aula de informática en entorno de red.
  - Ordenadores que tengan instalado:
    - El sistema Operativo Windows 7 ó XP.
    - El paquete ofimático Office 2007 (como mínimo con la instalación completa, tipo "Ejecutar todo desde mi PC" de Word, Excel, Access, PowerPoint).
  - Impresora Multifunción.
  - Libro de Texto Preparación de Pedidos y Venta de Productos de la editorial Editex.
  - Pizarra.
  - Proyector.
- Actividades de refuerzo y ampliación proporcionadas por el profesor.

### 13. REVISIÓN

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso académico y a la vista de su evaluación, y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso.

PROGRAMACIÓN  
TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS  
Formación Profesional Básica

**Profesora: Felisa Díaz Martínez**

**Índice**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	Pág.3
<b>2. CONTEXTUALIZACIÓN</b>	Pág. 4
<b>3. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO</b>	Pág. 5
<b>4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA</b>	Pág. 7
<b>5. TEMPORALIZACIÓN</b>	Pág. 14
<b>6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	Pág. 15
<b>7. METODOLOGÍA</b>	Pág. 30
<b>8. EVALUACIÓN</b>	Pág. 32
<b>9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	Pág. 36
<b>10. TEMAS TRANSVERSALES</b>	Pág. 37
<b>11. PROGRAMMA DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS</b>	Pág. 40
<b>12. BIBLIOGRAFÍA</b>	Pág. 41
<b>13. REVISIÓN</b>	Pág. 42

## 1. INTRODUCCIÓN

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y gestión.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, la cual tienen por objeto desarrollar el decreto 135/2016 de 26 de julio y regular los aspectos de la ordenación y la organización de estas enseñanzas.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional: Tratamiento Informático de Datos, código 3001, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

La adaptación de esta programación a la realidad socioeconómica se realiza en el contexto del I.E.S. Cerro del Viento, ampliamente desarrollado en el Proyecto Educativo.

El grupo de 2º curso de Formación Profesional Básica está formado por 19 alumnos/as, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años. El alumnado procede mayoritariamente de la propia localidad.

En general, el alumnado de este grupo presentan un grado de motivación bajo y una preparación académica previa baja e insuficiente para abordar los contenidos de esta materia, lo que si encontramos un grupo con un buen grado de compañerismo y un ambiente de trabajo y colaboración aceptable.

Sus conocimientos previos en "Técnicas Informática de datos" son bajos o nulos, ya que todos proceden de haber cursado hasta 2 de la ESO o 2 de PMAR donde no imparten ninguna asignatura relacionada con los contenidos de esta asignatura, por lo que los contenidos sobre esta materia en concreto son nuevos para el alumnado. Cabe decir, que si existe ente el alumnado cierta familiaridad y conocimiento del hardware del ordenador (los componentes físicos), teclado, CPU, pantalla, ratón.

En el contexto de las características sociales destacamos la diversidad del grupo, en la que podemos contar con alumnos motivados y alumnos que no tienen motivación alguna.

### 3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO FORMATIVO

- Identificar los equipos y materiales necesarios para su trabajo, conociendo las principales funciones y aplicaciones y las necesidades de mantenimiento.
- Identificar las principales fases del proceso de tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- Analizar las características de los procesadores de texto, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
  - Distinguir todos los equipos periféricos necesarios y complementarios.
- Conocer las funciones y características básicas de un sistema operativo.
- Manejar aplicaciones informáticas de ofimática y de gestión a nivel de usuario.
- Seleccionar, recuperar, transformar, crear y presentar información manejando, con agilidad y destreza medios y equipos informáticos.
- Desarrollar las capacidades de escritura al tacto, conociendo las distintas áreas del teclado con una colocación de las manos adecuada conociendo las técnicas de velocidad y corrección de errores, corrigiendo los malos hábitos adquiridos en la escritura.
- Identificar los riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos, poniendo especial atención a la postura en la realización del trabajo ante el teclado, evitando cualquier vicio postural, utilizando las medidas preventivas adecuadas para la protección personal.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales derivados de la actividad laboral con el fin de utilizar las medidas preventivas correspondientes para evitar daños al resto de personas y al medio ambiente.
- Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa, describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- Optimizar el entorno de trabajo, organizando la zona de trabajo, planificando las fases del proceso de grabación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y salud corporales para favorecer el desarrollo personal y social.
- Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.



- Desarrollar destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social y profesional.
- Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas del aprendizaje, y como medio de desarrollo personal.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

#### 4. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA

La competencia general del Título Profesional Básico en Servicios Administrativos consiste en realizar tareas administrativas y de gestión básicas, con autonomía con responsabilidad e iniciativa personal, operando con la calidad indicada, observando las normas de aplicación vigente medioambientales y de seguridad e higiene en el tiempo y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y, en su caso, en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

Este módulo está asociado a la Unidad de Competencia UC0973\_1 cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

<b>UC0973_1: Introducción datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.</b>	
<b>Realizaciones profesionales</b>	<b>Criterios de realización asociados</b>
RP 1: Organizar la propia actuación profesional en función de los objetivos de grabación y las directrices recibidas, integrándola en el grupo de trabajo y adaptando el proceso a las normas en materia de seguridad y salud laboral, para contribuir a la creación de un clima de trabajo productivo y cumplir los objetivos con eficiencia.	<p>CR 1.1. Las acciones diarias de grabación_ previas durante y posteriores- se organizan con la antelación suficiente, confirmando con el responsable directo las instrucciones, procedimientos y responsabilidades asignadas, estableciendo unos tiempos máximos de acuerdo con los objetivos a cumplir.</p> <p>CR 1.2. La actuación profesional se realiza siguiendo un criterio de responsabilidad compartida con el resto de los miembros del grupo de trabajo, ajustándose en todo momento a los parámetros de profesionalidad, relación personal y valores éticos en el ámbito profesional, reflejando la imagen de la organización y cumpliendo los criterios y pautas de calidad establecidos</p> <p>CR 1.3. Los documentos que contienen los datos a grabar se organizan, disponiéndolos de manera ordenada en el espacio de trabajo, utilizando procedimientos de archivo de gestión manual</p> <p>CR 1.4. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los terminales informáticos, se realizan periódicamente siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza.</p> <p>CR 1.5. La reposición de los recursos materiales de trabajo y los terminales informáticos asignados se solicita, siempre que se precise, comunicando al responsable directo o personas indicadas por él, las anomalías o necesidades detectadas</p> <p>CR 1.6. Los documentos, tablas u otros escritos que contienen los datos a copiar, así como la pantalla de visualización, se sitúan en la posición en la que el sistema de iluminación no produzca deslumbramientos, oscilaciones, reflejos o brillos.</p> <p>CR 1.7. Los documentos que contienen los datos a grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo</p>

	<p>del sentido en que se realiza la lectura.</p> <p>CR 1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos.</p> <p>CR 1.9. La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.</p> <p>CR 1.10. El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación grabar se sitúan a la derecha o izquierda del monitor, dependiendo del sentido en que se realiza la lectura.</p> <p>CR 1.8 La iluminación, climatización, acondicionamiento acústico, conducción del cableado, formas, dimensiones y regulaciones del mobiliario y las distintas partes del asiento se adaptan de acuerdo con las normas ergonómicas de seguridad y salud para mitigar la fatiga u otros riesgos. CR 1.9. La posición de trabajo en la grabación de datos, se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud. CR 1.10. El propio desempeño de las actividades de grabación y su actuación profesional se revisan, en referencia a las directrices de coordinación recibidas y criterios de calidad, adoptando un comportamiento proactivo hacia la corrección de posibles errores y mejoras de la actuación profesional propia.</p> <p>CR 1.11. Las posibles mejoras identificadas en el procedimiento de grabación o en su organización, se comunican y/o proponen al responsable directo, explicando los posibles beneficios y, en su caso, dificultades.</p>
<p>RP 2: Grabar datos y textos con rapidez y exactitud, siguiendo las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas, a fin de asegurar la correcta grabación en el menor tiempo posible. CR</p>	<p>CR 2.1. Los datos y textos a copiar se graban con rapidez y velocidad, demostrando un alto grado de destreza y consiguiendo una velocidad mínima de trescientas pulsaciones por minuto o el mínimo exigido por la organización.</p> <p>CR 2.2. Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la grabación, se cumplen con dominio y precisión según los procedimientos, alcanzando entre trescientas y trescientas veinticinco pulsaciones por minuto y un nivel de error máximo del cinco por ciento, sobre todo tipo de datos y textos, u otros niveles establecidos por la organización.</p> <p>CR 2.3. La lectura de los datos o textos a copiar se realiza de manera simultánea a la escritura.</p> <p>CR 2.4. Los volcados de voz se graban ajustando el medio de reproducción a la velocidad de escritura, alcanzando un alto grado de precisión en la grabación de los datos.</p> <p>CR 2.5. Las tablas de datos se copian siguiendo la estructura de las mismas y utilizando el procedimiento establecido según la</p>

	<p>aplicación informática utilizada.</p> <p>CR 2.6. Las acciones rutinarias identificadas en el teclado - teclas de función, combinación de teclas u otras- se realizan con precisión y rapidez, siguiendo la estructura de las mismas con criterios de contextualización informática.</p> <p>CR 2.7. Los diferentes caracteres del terminal informático se localizan con agilidad y precisión, minimizando los errores cometidos, no superando un nivel de error del cinco por ciento o el mínimo exigido por la organización.</p> <p>CR 2.8. La posición del cuerpo, manos y muñecas para la grabación se sitúan, cumpliendo con exactitud las normas de higiene postural y ergonomía.</p> <p>CR 2.9. Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>
<p>RP 3: Asegurar la corrección de los datos y textos grabados, verificándolos con los originales, resaltando los errores y corrigiéndolos mediante la utilización de reglas ortográficas y/o mecanográficas, a fin de entregar al destinatario un trabajo de calidad.</p>	<p>CR 3.1. Los criterios establecidos en los manuales de calidad de la organización, se aplican en el desarrollo del trabajo.</p> <p>CR 3.2. Los datos y textos grabados se verifican, con inmediatez y eficiencia, comparando carácter a carácter, y palabra a palabra, durante y/o con posterioridad al proceso de grabación, detectando los errores cometidos.</p> <p>CR 3.3. Los errores mecanográficos detectados se corrigen durante el desarrollo de la grabación, cambiando, sobrescribiendo o suprimiéndolos según sea más eficiente en cada momento.</p> <p>CR 3.4. La identificación de los errores y el cotejo posterior se realiza sobre el documento o copia del mismo, mediante el uso de signos de corrección de errores mecanográficos, garantizando la fiabilidad y calidad del proceso.</p> <p>CR 3.5. Los signos de puntuación y la división de palabras al final de renglón se corrigen, comprobando la correcta expresión y comprensión de los mensajes escritos, introduciendo o modificando los que sean oportunos, según las reglas ortográficas establecidas.</p> <p>CR 3.6. El uso de las abreviaturas y signos se verifican corrigiendo según las reglas ortográficas establecidas, si procede.</p> <p>CR 3.7. Los datos y textos contenidos en el documento o archivo verificado, se registran de acuerdo con el procedimiento establecido evitando que se transfiera accidentalmente la información no verificada.</p> <p>CR 3.8. Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.</p>

## **Competencias del título:**

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente son las que se relacionan a continuación:

### **Servicios Administrativos:**

- a) Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- b) Elaborar documentos mediante las utilidades básicas de las aplicaciones informáticas de los procesadores de texto y hojas de cálculo aplicando procedimientos de escritura al tacto con exactitud y rapidez.
- c) Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- d) Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- e) Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- f) Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.

- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

## 5. TEMPORALIZACIÓN

Este módulo tiene asignadas 224 horas para su desarrollo.

El tiempo de desarrollo del módulo son 32 semanas, y quedan asignadas 5 horas semanales para este módulo.

1.ª EVALUACIÓN → Unidades 1, 2,3 y 4

2.ª EVALUACIÓN → Unidades 5, 6 Y 7

3ª EVALUACIÓN → Unidades 8,9 y 10

## 6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD 1. COMPONENTES DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES

#### OBJETIVOS

- Aprender a diferenciar los elementos de hardware y software.
- Conocer los diferentes componentes de un equipo informático.
- Saber distinguir los distintos tipos de memoria de los que dispone un ordenador.
- Conocer cómo funciona un PC.

#### CONTENIDOS

##### 1. Hardware y Software.

- Clasificación del hardware.
- Clasificación del software.

##### 2. Arquitectura básica de un equipo informático.

- La unidad central de proceso.
  - La unidad central de control (UC)
  - Unidad aritmético-lógica (UAL)
  - Memoria Interna
- Tipos de memoria interna.
  - Memoria ROM (Read Only Memory: memoria de solo lectura)
  - Memoria RAM (Random Access Memory: memoria de acceso aleatorio)
  - Memoria Caché

##### 3. Componentes de un equipo informático

- La Placa Base.
  - Contenidos de la placa base.
- El microprocesador.
- El disco duro.
- Las unidades de disco.

##### 4. Funcionamiento de un ordenador.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado y clasificado los equipos informáticos en función de su utilidad en el proceso informático.
- Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.
- Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
- Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los informáticos. diferentes equipos
- Se ha realizado la instalación y desinstalación de aplicaciones informáticas.



## UNIDAD 2. LOS PERIFÉRICOS

### OBJETIVOS

- Diferenciar los periféricos que existen atendiendo a distintas clasificaciones.
- Conocer las distintas conexiones informáticas utilizadas en diferentes elementos informáticos.
- Reconocer los errores en la conexión de los diferentes periféricos a un equipo informático y sabrás subsanarlos.
- Saber conectar y desconectar los diferentes periféricos con los que cuenta un ordenador

### CONTENIDOS

#### 1. Concepto y características de los periféricos

- Características.

#### 2. Partes generales de un periférico.

#### 3. Clasificación de los periféricos.

#### 4. Periféricos de entrada.

- El teclado.
  - o Tipos de teclados.
  - o Contenido del teclado.
- El ratón.
  - o Tipos de ratones.
  - o Principales movimientos del ratón.
- El escáner.
  - o Tipos de escáner.
- El joystick.
- La webcam.
- El micrófono.
- El reconocedor de voz.
- Otros periféricos de entrada.
  - o El lector de marcas.
  - o El lector de barras.
  - o Lector de tarjetas chip.

#### 5. Periféricos de salida.

- El monitor.
  - o Tipos de monitores.
  - o Parámetros que caracterizan a un monitor.
- La impresora.
- Los altavoces.
- Trazador de gráficos (plóter).

#### 6. Periféricos de entradas/salida.

- Periféricos de comunicación.

- Modem.
- Hub.
- Switch.
- Router.
- Periféricos de almacenamiento externo.
  - Disco duro externo.
  - Lector de tarjeta.
  - Memoria flash
  - Características de los periféricos de almacenamiento.
  - Parámetros que deben tenerse en cuenta en la valoración de periféricos de almacenamiento externo.

### **7. Conectores de equipos informáticos.**

- Conectores eléctricos o internos.
  - Características.
  - Tipos.
- Conectores externos.

### **8. Detección y resolución de fallos en dispositivos periféricos.**

### **9. Normas de seguridad en conexión y desconexión de equipos informáticos.**

- Pasos que deben seguirse en la desconexión y traslado de un equipo.
- Pasos que deben seguirse en la conexión de un equipo.
- Herramientas que deben utilizarse en el montaje de componentes periféricos.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han identificado y clasificado los periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
- Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- Realizar el embalaje y traslado de equipos, periféricos y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.

## UNIDAD 3. CONOCIMIENTO BÁSICO DE SISTEMAS OPERATIVOS

### OBJETIVOS

- Reconocer las características y funciones de un sistema operativo.
- Utilizar las ventanas y herramientas del sistema operativo Windows 7 o XP.
- Realizar operaciones básicas con carpetas y archivos y accesos directos.
- Reconocer cada una de las aplicaciones que incorpora Windows 7 o XP.
- Saber operar a través del menú Inicio o botón de Inicio.
- Utilizar la barra de herramientas para adecuar el equipo al trabajo que se va a realizar.

### CONTENIDOS

#### 1. El sistema operativo

#### 2. Windows 7

- Características.
- Instalación.

#### 3. Entorno de trabajo

#### 4. El escritorio

- Ocultar la barra de herramientas.
- Anclar a la Barra de tareas.
- Agrupar o desagrupar botones de la Barra de tareas.
- Personalizar la Barra de tareas.
- Crear una lista Jump.

#### 5. El menú Inicio

- Personalizar el menú Inicio.

#### 6. El explorador

- Apertura del explorador.
- La ventana del explorador.

#### 7. Programas predeterminados

#### 8. Elementos básicos de trabajo

- El Archivo o fichero.
- Carpeta o directorio.
- Unidad.
- Estructura de las carpetas.

#### 9. Carpetas, archivos y accesos libres

- Crear carpetas y accesos directos.
- Eliminar carpetas, archivos y accesos directos.
- Copiar carpetas y archivos.

- Mover carpetas y archivos.
- Herramientas de recuperación de la información.

## 10. Windows 8

## 11. Aplicaciones informáticas

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Conocer los sistemas operativos más usados, en particular Windows 7 y Windows XP.
- Realizar la instalación y desinstalación de un sistema operativo.
- Conocer el entorno de trabajo.
- Manejar el menú de Inicio.
- Modificar el aspecto del escritorio.
- Dominar el uso del explorador.
- Identificar los distintos tipos de archivo informáticos.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.
- Crear carpetas en el explorador.
- Ordenar las carpetas de forma lógica.

## UNIDAD 4. RIESGOS LABORALES DERIVADOS DE LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

### OBJETIVOS

- Detectar la existencia de riesgos ergonómicos para los usuarios de pantallas de visualización de datos (PVD).
- Aprender a tomar medidas correctoras pertinentes para evitar posibles riesgos laborales.
- Identificar todos los elementos y las adaptaciones realizadas por la ergonomía en el uso de equipos informáticos.
- Reconocer cómo influye de manera positiva la ergonomía en el área de trabajo.
- Conocer la normativa que regula el trabajo con pantallas de visualización de datos.

### CONTENIDOS

#### 1. Mitigación de riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos

- Ergonomía.
- Adaptación ergonómica en el uso de equipos informáticos de sobremesa.
  - o Pantallas.
  - o Ratón
- Riesgos ergonómicos en el uso de los ordenadores portátiles.
- Adaptación ergonómica del área de trabajo.
  - o Silla.
  - o Reposapiés.
  - o Mesa de trabajo.
  - o Atril.
  - o Auricular inalámbrico.

#### 2. Ergonomía ambiental

- Iluminación.
- Ruido.
- Color.

#### 3. Salud postural.

- Prevención de vicios posturales y tensiones.
- Posición corporal ante el terminal.

#### 4. Normativa vigente.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.
- Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.
- Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.
- Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

## UNIDAD 5. OPERATORIA DE TECLADOS (I)

### OBJETIVOS

- Reconocer los diferentes tipos de distribución de teclas en un teclado.
- Distinguir los grupos de teclas en un teclado y sus funciones.
- Reconocer las distintas formas de conectar un teclado a un equipo informático.
- Distinguir las características tanto generales como específicas que posee un teclado.
- Aprender a utilizar métodos abreviados de teclado para realizar distintas operaciones de forma más rápida.
- Conocer cómo ajustar la velocidad de repetición de los caracteres del teclado para mejorar la destreza en la transcripción de textos

### CONTENIDOS

#### 1. El teclado extendido

- Conectores del teclado.
  - o Conexión mediante puerto PS/2.
  - o Conexión mediante puerto USB.
  - o Conexión inalámbrica (wireless).
- Conexión del teclado al PC.

#### 2. Configuración del teclado.

#### 3. Características generales de un teclado.

- Características a tener en cuenta en la valoración de un teclado.

#### 4. Tipos de teclados

- Según la distribución de las teclas.
- Atendiendo al número de teclas.
- Según su forma física.

#### 5. Composición y estructura de un teclado.

- Partes de un teclado.
- Disposición física de las teclas

#### 6. Métodos abreviados de teclado.

#### 7. Aumentar la velocidad del teclado en Windows

- Ajustar el retroceso y velocidad de repetición de caracteres en el teclado.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Definir el teclado extendido.
- Saber conectar el teclado a través de los distintos sistemas de conectores.
- Conocer los distintos tipos de teclados
- Saber las partes de un teclado
- Situar cada tecla en el teclado.

## UNIDAD 6. OPERATORIA DE TECLADOS (II)

### OBJETIVOS

- Saber utilizar correctamente el método de escritura al tacto.
- Aprender a instalar y utilizar el programa MecaSoft.
- Distinguir y saber corregir los errores mecanográficos que cometas.
- Identificar el dedo con el que se debe pulsar cada una de las teclas del teclado.
- Aprender a escribir textos con precisión y velocidad progresiva.
- Modificar los malos hábitos adquiridos en la escritura.
- Organizar y mantener el puesto y área de trabajo.
- Reconocer las herramientas utilizadas en el proceso de grabación de datos.
- Advertir aquellas situaciones en las que es necesario mantener la confidencialidad de los datos con los que se trabajan.

### CONTENIDOS

- 1. Colocación de las manos en un teclado**
- 2. Transcripción de textos**
  - novoTyping.
  - Técnicas de velocidad y precisión de textos.
  - Técnicas de corrección de errores.
- 3. Recomendaciones para conseguir una buena velocidad en mecanografía**
- 4. Organización y mantenimiento del puesto de trabajo con equipos informáticos.**
  - Planificar el proceso de grabación de datos.
    - o Herramientas utilizadas en el proceso de grabación de datos.
    - o Actividades que se deben realizar.
  - Organización del tiempo de actividad, área de trabajo y documentos que grabar.
    - o Planificación del tiempo.
    - o Pérdida de tiempo.
  - Programación de la actividad de grabación de datos.
    - o Organización del entorno físico del área de trabajo.
- 5. Confidencialidad de la información**
  - Disponibilidad de los datos.
  - Procedimiento sancionador.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un

máximo de un 5 % de errores.

- Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
- Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.



## UNIDAD 7. PROCESADOR DE TEXTOS (I)

### OBJETIVOS

- Saber abrir, guardar, cerrar y recuperar un documento en formato Word.
- Conocer las herramientas básicas de Word.
- Crear documentos, aplicándoles diferentes formatos.
- Saber distinguir entre las diferentes extensiones de las sucesivas versiones de Word y de las diferentes aplicaciones de tratamiento de texto.
- Aprender a crear columnas y tablas en Word.

### CONTENIDOS

#### 1. Procesadores de textos. Estructura y funciones.

- Introducción.
- Abrir y cerrar el programa.
  - o Abrir.
  - o Cerrar.
- Interfaz de Word 2010.
- La ayuda de la aplicación.
- Operaciones con archivos.
  - o Creación de un nuevo documento.
  - o Apertura de un documento existente.
  - o Guardar cambios en un documento.
- Insertar texto y sobrescribir.
  - o Selección de texto.

#### 2. Aplicación de formato en la edición de textos

- Fuente
- Párrafo.
- Bordes y sombreados.
- Listas numeradas y viñetas
- Tabulaciones.
  - o Tipo de tabulaciones.
  - o Fijación de tabulaciones.
- Columnas periodísticas.
- Corrección gramatical.
  - o Menú contextual.
  - o Desde el menú de herramientas.

#### 3. Elaboración de tablas

- Inserción y edición.
- Desplazamientos.
- Selección de celdas, filas, columnas y tabla.
- Modificación del tamaño de filas y columnas.
- Formato de tablas.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.
- Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- Se han utilizado las tabulaciones.
- Se han realizado listados numerados o utilizando viñetas..
- Se han realizado documentos con estilo periodístico.
- Se han insertando, tablas en los textos.
- Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables.
- Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.
- Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
- Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
- Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.
- Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

## UNIDAD 8. PROCESADOR DE TEXTOS (II)

### OBJETIVOS

- Conocer la forma de insertar imágenes y fotografías desde nuestros archivos.
- Saber insertar formas y gráficos SmartArt.
- Poder insertar gráficos estadísticos con distintos formatos para comparar datos.
- Aprender a capturar imágenes de las pantallas activas.
- Conocer los distintos formatos de las imágenes.
- Saber manipular las imágenes.
- Conocer los distintos documentos más usuales en el trabajo administrativo.
- Aprender a crear plantillas de un documento.
- Realizar cartas de distribución masiva personalizadas.

### CONTENIDOS

#### 1. Inserción de imágenes y otros objetos

- Imágenes.
  - o Imágenes prediseñadas.
  - o Insertar imágenes desde el ordenador.
- Formas.
- Gráfico SmartArt.
- Captura.

#### 2. Formato y resolución de imágenes

#### 3. Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.

- Documentación oficial.
- o La instancia.
- o El recurso.
  - Comunicaciones breves.
- o Aviso.
  - Comunicaciones básicas externas.
- o La correspondencia comercial.
- o Estructura de la carta comercial.

#### 4. Combinar documentos.

- Correspondencia combinada con el asistente.
- Combinar correspondencia sin asistente.
- Creación de sobres y etiquetas individuales.
  - o Creación de sobres.
  - o Creación de etiquetas.

#### 5. Copias de seguridad del trabajo realizado.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se han insertando imágenes, gráficos y otros objetos en los textos.
- Se han capturado pantallas y partes de esta.
- Se han modificado los formatos de las imágenes.
- Se ha identificado la documentación oficial.
- Se han elaborado documentos internos.
- Se han redactados comunicaciones externas.
- Se han realizado cartas comerciales realizando la combinación de correspondencia.
- Se han combinado los contactos para crear sobre y etiquetas.
- Se han utilizado los contactos de los que disponemos o bien se han creado nuevas bases de datos para la realización de combinación de correspondencia

## UNIDAD 9. TRAMITACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

### OBJETIVOS

- 

### CONTENIDOS

- 1. Archivos y carpetas digitales**
  - Definición.
  - Ventajas e inconvenientes del archivo digital.
- 2. Tipos de archivos informáticos**
- 3. Requisitos y elementos de los archivos electrónicos**
- 4. Creación de un archivo digital**
- 5. Operaciones con los archivos digitales**
- 6. Criterios de codificación y clasificación de los documentos digitales**
  - Organización de los archivos informáticos en las oficinas.
    - o Archivos de apoyo administrativos.
    - o Correspondencia electrónica en la empresa.
  - Ventajas de una buena organización del archivo.
- 7. Conservación de archivos digitales**
- 8. Expurgo en los archivos de oficina o gestión.**
  - Expurgo en los archivos de gestión.
  - Expurgo en el archivo general.
- 9. El registro digital de documentos**
  - Registro telemático de documentos ORVE-SIR.
- 10. La seguridad del archivo digital.**
- 11. Los archivos y la Administración Pública.**
  - Normativa.
  - Agencia Española de Protección de Datos.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Utilizar diferentes criterios para archivar.
- Conocer los procesos básicos para archivar documentos informáticos
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo los criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Registrar los diferentes documentos administrativos básicos de forma digital
- Comprobar la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos digitales.
- Elaborar registros digitales de manera ordenada y precisa.

## UNIDAD 10. LA IMPRESIÓN

### OBJETIVOS

- Saber instalar una impresora en tu ordenador.
- Distinguir los distintos tipos de impresora existentes.
- Saber qué componentes tiene una impresora.
- Dominar el proceso de impresión.
- Conocer cómo personalizar la impresión de un documento.

### CONTENIDOS

#### 1. La impresora. Funcionamiento y tipos

- El saludo.
- Puesta en marcha.
- Configuración de la impresora.
- Componentes.
- Características.
- Tipos.
- Funcionamiento.
- Mantenimiento.
- Consumibles.

#### 2. Impresión de documentos.

- Proceso de impresión de documentos.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página.
- Formas de impresión.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Se conocen los distintos tipos de impresoras y sus consumibles.
- Se distinguen todos los elementos de una impresora multifunción.
- Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
- Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
- Se han impreso los documentos correctamente.
- Se han realizado el número de copias correcto.

## 7. METODOLOGÍA

La metodología didáctica debe ser activa y participativa, y deberá favorecer el desarrollo de la capacidad del alumno para aprender por sí mismo y trabajar en equipo. Para ello, es imprescindible que el alumno comprenda la información que se le suministra, frente al aprendizaje memorístico, y que participe planteando sus dudas y comentarios.

Se plantearán problemas que actúen sobre dominios conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación, tanto en este como en los otros módulos de este ciclo formativo. Además, se tratará de comenzar las unidades de trabajo averiguando cuáles son los conocimientos previos de los alumnos sobre los contenidos que se van a tratar, y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos. El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.
- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.
- Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.
- En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.
- Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo, aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.
- El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno

pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

- El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además, se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.



## 8. EVALUACIÓN

### 8.1 TIPO DE EVALUACIÓN

La evaluación será continua e integradora en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para el módulo profesional.

### 8.2 CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Desde una perspectiva práctica, la evaluación será: **individualizada, integradora, criterial, cualitativa, orientadora y continua, contrastando los diversos momentos o fases:**

**Evaluación inicial:** será diagnóstica y motivadora. Su objetivo es establecer el punto de partida del proceso educativo. Con ésta podremos conocer el grado de desarrollo de capacidades y competencias de nuestros alumnos/as así como sus ideas previas y preconcepciones, con lo que podremos hacer una primera revisión de la programación inicial.

**Evaluación formativa:** será orientadora y reguladora. Se realizará a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje de las distintas unidades que componen el bloque, a través del análisis de los aprendizajes adquiridos por los alumnos/as y de la información recogida sobre la marcha del proceso formativo que se está desarrollando (actividades, trabajos, pruebas orales y escritas), permitiendo que podamos realizar un análisis de las dificultades encontradas y un replanteamiento de las estrategias que serían más adecuadas para el desarrollo de las capacidades terminales. Permitirá además diseñar las actividades de refuerzo y ampliación para los alumnos/as que lo requieran.

**Evaluación sumativa:** se realizará al final de las unidades y del bloque de contenidos, del trimestre o final de curso, reflexionando y valorando los datos registrados en el proceso continuo. Es ésta evaluación final-sumativa la que determina la consecución de los objetivos planteados al término de un proceso y tiene una función sancionadora en la medida en que permite decidir el aprobado o no de la evaluación y del módulo.

Entendida la evaluación como un método del profesor/a para indagar y conocer sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumno/a, este debe entender que no constituye un fin último en sí, y que se trata del vehículo que nos permite conocer tanto a profesor/a como alumno/a, si los objetivos que nos hemos ido fijando en cada unidad didáctica están siendo alcanzados o no, y en caso negativo poner los medios pedagógicos de refuerzo, que estén a nuestro alcance para ir corrigiendo las carencias que se detecten.

La evaluación requiere la realización de pruebas tanto orales como escritas. Pero no debe basarse únicamente en pruebas, sino que requiere también la observación en clase, la valoración del comportamiento, motivación, esfuerzo diario, libreta etc. A modo de síntesis se exponen:

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La nota final de cada evaluación constará de la suma de los siguientes apartados:

- El 50% de la nota la constituye la **media de los exámenes parciales** (orales y/o escritos) que tendrán lugar durante cada trimestre. La nota mínima para hacer media será de **4**. La superación de todos los exámenes parciales exime de la realización del examen final del trimestre. El alumnado que no obtenga una nota media de los exámenes parciales de 5 tendrá que realizar el examen final de aquella/s parte/s no aprobada.

**NO** se repetirán exámenes al alumnado con posterioridad a su realización excepto que el motivo de no asistencia al mismo esté debida a motivos de enfermedad, ingreso hospitalario, o fallecimiento de familiar los cuales deberán justificarse documentalmente. El alumnado tendrá derecho a la realización de un examen final al finalizar el trimestre de aquella parte/s no realizada por no asistencia a algún/algunos de los examen/exámenes parciales.

Para superar el módulo profesional/asignatura es necesario obtener una nota mínima de 5 en el examen final, por lo que es necesario obtener por este apartado, una vez aplicado el 50% a la nota, un mínimo de 4 puntos. **Sin alcanzar este mínimo NO se podrá superar el módulo profesional/asignatura, y por lo tanto no se le podrá atribuir a la calificación final de la evaluación la suma de los restantes apartados.**

- El otro 50% de la nota la constituye la realización de las **actividades de clase, trabajos en grupos, participación, e interés en dichas actividades de clase** así, como de actividades o trabajos extraordinarios o extraescolares. Además, la **NO realización de una actividad extraescolar organizada por el Departamento de Administración, salvo que la misma esté debidamente justificada documentalmente, supondrá la no consideración de este porcentaje en la nota final de la evaluación del módulo profesional/asignatura.**

Para superar el módulo profesional/asignatura la nota final después de sumar todos los anteriores apartados será igual o superior a 5.

### **8.3 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE**

Evaluar el proceso de enseñanza, significa evaluar también las programaciones didácticas. Se trata de analizar si todas y cada una de las decisiones adoptadas en estos documentos son las idóneas para dar respuesta a las necesidades educativas de los alumnos/as. Si no es así habrá que introducir las modificaciones necesarias. Evaluaremos:

Grado de adecuación de las actividades propuestas y su temporalización, secuenciación y recursos utilizados en relación a la consecución de los objetivos.

Grado de participación, motivación de los alumnos/as, ambiente de clase, etc. en relación con la metodología empleada.

Atención a la diversidad.

Para ello utilizaré: Reflexión individual en el contexto del aula al examinar la tarea realizada cada día y la aportación de los propios alumnos/as a través de contraste de opiniones, entrevistas y cuestionarios que ayude a mejorar, por un lado, el proceso de aprendizaje del alumno/a y del grupo-clase y, por otro, la práctica docente.

#### 8.4 GARANTIAS DE OBJETIVIDAD

1. Los alumnos/as estarán en todo momento informados de los contenidos de las pruebas, las fechas de realización y la valoración de cada una de sus preguntas.

2. Las prueba escritas, se devolverán momentáneamente al alumno/a una vez corregidas, puntuadas y comentadas para que éste compruebe sus errores. Una vez comprobados los errores los alumnos/as devolverán las pruebas al profesor/a que las guardará en el Departamento el plazo reglamentario. Los alumnos/as tendrán también derecho a revisar su prueba junto con el profesor/a de forma individual.

3. Los cuadernos y trabajos serán revisados y puntuados por el profesor y devueltos a los alumnos/as.

4. Ejercicio del derecho a reclamar: en caso de duda, o error de calificación siguiendo el procedimiento que para ello se tiene establecido.

#### 8.5 RECUPERACIÓN DE EVALUACIONES DURANTE EL CURSO

Cuando el alumno/a no supere la evaluación del módulo deberá realizar actividades de recuperación.

La recuperación según el caso podrá consistir en:

- Presentación de trabajos adicionales.
- Realización de ejercicios suplementarios.
- Presentación a nuevas pruebas.
- Prueba escrita.

Si la recuperación consiste en realizar y presentar trabajos adicionales, el alumno/a será informado de los contenidos que deberá tratar y desarrollar y se le orientará acerca de materiales y recursos que podrá utilizar. Se fijará un horario para que pueda consultar al profesor las dudas que puedan surgir durante su realización y se concretará la fecha de entrega.

En el caso de que la recuperación consista en realizar ejercicios suplementarios, los enunciados de estos ejercicios, serán facilitados por el profesor. Se fijará, al igual que en el caso anterior, un horario para la consulta de dudas que le puedan surgir y se concretará la fecha de entrega.

Cuando el alumno/a deba presentarse a nuevas pruebas para recuperar el módulo pendiente, será informado de los contenidos que debe recuperar y de la fecha de realización de las mismas. Estas pruebas serán similares a las realizadas durante la evaluación.

Para la evaluación de las actividades de recuperación se aplicarán los mismos criterios de calificación.

## 9. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como consecuencia de la heterogeneidad de las aulas y de la naturaleza individual del proceso de enseñanza-aprendizaje se hace necesario establecer una serie de pautas por parte del profesorado, aparte del apoyo del personal especializado cuando se requiera, que ofrezcan al alumno la posibilidad de alcanzar los objetivos marcados para el módulo a un ritmo acorde a sus aptitudes.

Podemos distinguir como alumnos con necesidad específica de apoyo educativo a los siguientes:

- **Alumnos con necesidades educativas especiales:**
  - **Alumnos con trastornos graves de conducta:**

Se insistirá básicamente en reforzar los contenidos mínimos mediante actividades de refuerzo pedagógico, como por ejemplo:

    - Modificar la ubicación en clase.
    - Repetición individualizada de algunas explicaciones.
    - Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo.
    - Potenciar la participación en clase.
    - Propuesta de interrogantes para potenciar la curiosidad, y con ello el aprendizaje.
  - **Alumnos con discapacidad física:**

Se debería estudiar el tipo de equipos, herramientas y dispositivos (periféricos) que precisa cada alumno y hacer la pertinente consulta y solicitud a las autoridades o asociaciones dedicadas a tal fin.
- **Alumnos con altas capacidades intelectuales:**

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de proacción).
- **Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:**
  - **Alumnos con graves carencias lingüísticas:**

Se puede suministrar el programa, en la medida que sea posible, en su idioma. Si no es viable y la comunicación es prácticamente nula, se podría optar por derivarlo a un aula de inmersión lingüística para adquirir los conceptos mínimos idiomáticos.
  - **Alumnos con carencia de base:**

Si el alumno carece de cierta base en otras asignaturas que le impiden avanzar en el módulo se proporcionarán programas autodidactas que faciliten un aprendizaje de base para continuar sus estudios y se reforzarán los contenidos mínimos de la misma forma que para alumnos con necesidades educativas especiales.

Comentar que en este curso hay 3 alumnos con necesidades especiales , los cuales salen del aula para ir al aula de apoyo 1 hora a la semana

## 10. TEMAS TRANSVERSALES

Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos educativos, dirigidos a la formación en valores, que interactúan en todas las áreas del currículo, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no se trata pues de un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien de una serie de elementos del aprendizaje sumamente globalizados.

Partimos del convencimiento de que los temas transversales deben impregnar la actividad docente y estar presentes en el aula de forma permanente, ya que se refieren a problemas y preocupaciones fundamentales de la sociedad.

Tienen un valor importante tanto para el desarrollo personal e integral de los alumnos/as como para un proyecto de sociedad más libre y pacífica, más respetuosa hacia las personas y, también, hacia la propia naturaleza que constituye el entorno de la sociedad.

El carácter transversal hace referencia a diferentes aspectos:

- Los temas transversales abarcan contenidos de varias disciplinas y su tratamiento debe ser abordado desde la complementariedad.
- No pueden plantearse como un programa paralelo al desarrollo del currículo, sino insertado en la dinámica diaria del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Son transversales porque deben impregnar la totalidad de las actividades del centro.

### 10.1 Educación para el consumidor

Plantea, entre otros, estos objetivos:

- Adquirir esquemas de decisión que consideren todas las alternativas de consumo y los efectos individuales, sociales, económicos y medioambientales.
- Desarrollar un conocimiento de los mecanismos del mercado, así como de los derechos del consumidor y las formas de hacerlos efectivos.
- Crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúa críticamente ante el consumismo y la publicidad.

### 10.2 Educación para la paz

No puede dissociarse de la educación para la comprensión internacional, la tolerancia, el desarme, la no violencia, el desarrollo y la cooperación. Persigue estos objetivos prácticos:

Educar para la acción. Las lecciones de paz, la evocación de figuras y el conocimiento de organismos comprometidos con la paz deben generar estados de conciencia y conductas prácticas.

Entrenarse para la solución dialogada de conflictos en el ámbito del IES.

### 10.3 Educación intercultural

Pretendemos:

- Despertar el interés por otras culturas y formas de vida.
- Contribuir al respeto y solidaridad por grupos culturalmente minoritarios.

### 10.4 Educación moral y cívica

Pretende el desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el pluralismo mediante un esfuerzo formativo en las siguientes direcciones:

- Desarrollar el juicio moral atendiendo a la intención, fines, medios y efectos de nuestros actos.
- Desarrollar actitudes de respeto hacia los demás.
- Respeto y conservación de los materiales de uso común.
- Aceptación de las normas del grupo.
- Fomentar el conocimiento y la valoración de otras culturas.
- Conocer y ejercer las formas de participación cívica, el principio de legalidad y los derechos y deberes constitucionales.
- Ejercitar el civismo y la democracia en el aula.

### 10.5 Educación para el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Este contenido no sólo forma parte de cada una de las unidades que conforman nuestra programación sino también de la vida del centro. Internet ofrece una fuente inagotable de información para nuestros alumnos y alumnas además nos ofrece la posibilidad de establecer relaciones con otras comunidades educativas contribuyendo de esta forma al enriquecimiento de todas las áreas.

### 10.6 Educación para la igualdad de oportunidades de ambos sexos

La educación para la igualdad se plantea expresamente por la necesidad de crear desde el instituto una dinámica correctora de las discriminaciones. Entre sus objetivos están:

El rechazo de las desigualdades y discriminaciones derivadas de la pertenencia a un determinado sexo.

La posibilidad de identificar situaciones en las que se produce este tipo de discriminación y analizar sus causas.

Analizar críticamente la realidad y corregir prejuicios sexistas y sus manifestaciones en el lenguaje, publicidad, juegos, profesiones, etc.

Consolidar hábitos no discriminatorios.

### **10.7 Cultura andaluza**

El conocimiento del medio en el que el alumno/a vive constituye el punto de partida científico para el aprendizaje. Partir de lo inmediato y de lo conocido, de lo concreto y de lo familiar, son los dos escalones firmes y seguros para iniciar el proceso de enseñanza-aprendizaje. La cultura de nuestra comunidad autónoma supone una forma de vida que ha perdurado durante muchísimos años y que no debemos perder.



## 11. PROGRAMAS DE REFUERZO Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Para el alumnado que no curse el módulo profesional de Formación en centros de trabajo por tener módulos profesionales no superados que se lo impidan, permanecerá en el centro docente recibiendo un programa de refuerzo para la recuperación de los aprendizajes no adquiridos. Estos programas se aplicarán entre las semanas 26 y 35 del curso académico.

En este módulo, el programa de refuerzo y mejora las competencias se desarrollarán teniendo en cuenta:

- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que le conlleven al alumnado más dificultad para su comprensión y aprendizaje, como pueden ser aquellos matemática o los de contenidos teóricos que son de difícil comprensión, se les dedicarán más horas, así como utilizar distintas metodologías para facilitar su comprensión.
- Aquellos contenidos y unidades de trabajo que no conlleven tanta dificultad para su aprendizaje por parte del alumnado, pero que no han sido superadas, se les dedicará menos horas del total de las horas destinadas a su recuperación.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Los materiales y recursos didácticos que se utilizarán para impartir este módulo son:

- Aula de informática en entorno de red.
  - Ordenadores que tengan instalado:
    - El sistema Operativo Windows 7 ó XP.
    - El paquete ofimático Office 2007 (como mínimo con la instalación completa, tipo "Ejecutar todo desde mi PC" de Word, Excel, Access, PowerPoint).
  - Impresora Multifunción.
  - Taladradora.
  - Guillotina.
  - Encuadernadora.
  - Libro de Texto Archivo y Comunicación de la editorial Editex.
  - Pizarra.
  - Proyector.
- Actividades de refuerzo y ampliación proporcionadas por el profesor.

### 13. REVISIÓN

Esta programación será revisable en cualquier momento del curso académico y a la vista de su evaluación, y en todo caso se revisará a la finalización de cada trimestre para comprobar su adecuación al curso.

PROGRAMACIÓN  
**FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**  
2º Formación Profesional Básica

**Profesora: Felisa Díaz Martínez**

**Índice**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	Pág. 3
<b>2. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS</b>	Pág. 4
<b>3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES</b>	Pág. 5
<b>4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	Pág. 6
<b>4.1. Procedimiento de evaluación</b>	
<b>4.2. Criterios de Calificación</b>	
<b>4.3. Criterios de Recuperación</b>	
<b>5. ELEMENTOS COMUNES A TODAS LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	Pág. 11
<b>5.1. Metodología</b>	
<b>5.2. Seguimiento/Centros de Trabajo</b>	
<b>5.3. Contenidos y Actividades Formativas</b>	
<b>5.4. Criterios mínimos de selección de empresas y relación de centros colaboradores</b>	
<b>5.5. Actividades de enseñanza aprendizaje</b>	
<b>5.6. Materiales y Recursos didácticos</b>	
<b>5.7. Uso de las Tecnologías de la información y comunicación</b>	
<b>5.8. Prevención de Riesgos Laborales</b>	
<b>5.9. Medidas de atención a la diversidad</b>	
<b>5.10. Fomento del espíritu emprendedor y del trabajo en equipo</b>	

**1. INTRODUCCIÓN**

El Ciclo de Formación Profesional Básica en Servicios Administrativos se articula en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Además queda también recogida en el Decreto 135/2016 de 26 de julio regula, de conformidad con la normativa básica, las enseñanzas de Formación Profesional Básica en la Comunidad Autónoma de Andalucía, quedando así derogada la orden del 9 de junio de 2015. El actual Decreto establece las características y el marco que permitirá su regulación específica. Del mismo modo este Decreto crea, además, programas formativos de Formación Profesional Básica, destinados al alumnado y colectivos con necesidades específicas de formación y cualificación.

Independientemente de esto, el ciclo de FPB también está regulado por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de mayo, para la Mejora de la Calidad Educativa.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la que se crea el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, cuyo instrumento fundamental es el Catálogo General de Cualificaciones Profesionales.
- Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional de Administración y Gestión.
- Orden de 8 de noviembre de 2016, la cual tienen por objeto desarrollar el decreto 135/2016 de 26 de julio y regular los aspectos de la ordenación y la organización de estas enseñanzas.

En el RD 107/2008 se define la cualificación profesional Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales.

Esta cualificación comprende varias unidades de competencia, cubiertas por el módulo profesional Formación en Centros de Trabajo, código 3008, que son el objetivo de esta programación didáctica.

## 2. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

### 3. COMPETENCIAS Y OBJETIVOS GENERALES

Para poder llevar a cabo los objetivos, se precisa la firma de un convenio colaborador entre el centro educativo y la empresa, el nombramiento de un tutor de empresa y un tutor del centro educativo para el seguimiento y evaluación de los alumnos y acordar un programa formativo que recoja las actividades que el alumnado debe realizar en la empresa.

Los objetivos generales son:

- Complementar la cualificación ya adquirida por los alumnos en el centro educativo mediante el conocimiento de los procesos productivos reales.
- Conocer e incorporarse a una organización empresarial, en la que los alumnos realizan actividades formativo-productivas propias de su perfil profesional.
- Favorecer la futura reinserción laboral de los alumnos titulados.



#### 4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**1) Utiliza los medios informáticos para introducir datos, elaborar y gestionar documentos seleccionando las herramientas informáticas adecuadas.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han preparado los equipos y materiales necesarios.
- b) Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los equipos.
- c) Se han realizado las operaciones de grabación de datos y textos.
- d) Se han elaborado documentos utilizando herramientas informáticas.
- e) Se han impreso documentos.
- f) Se han enviado documentos a través de sistemas de mensajería informática interna.
- g) Se han adoptado medidas de seguridad e higiene postural durante la realización del trabajo.
- h) Se han conservado la confidencialidad en todo el proceso.

**2) Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas en la empresa.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los distintos tipos de envíos de correspondencia y paquetería realizados.
- b) Se ha realizado la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia.
- c) Se ha utilizado el fax correctamente.
- d) Se han utilizado los medios de telefonía, recibiendo, derivando y emitiendo llamadas.
- e) Se han recogido y transmitido mensajes telefónicos de forma clara y precisa.
- f) Se han reconocido las normas establecidas por la empresa en materia de comunicación.
- g) Se ha mostrado interés por conocer la organización interna de la empresa o entidad donde se está realizando el módulo.

**3) Realiza las labores básicas de administración y gestión de oficina identificando en cada caso los documentos a utilizar y las técnicas a aplicar.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los equipos de reproducción y encuadernación existentes en el entorno laboral.
- b) Se han realizado labores de reprografía y copia de documentos.
- c) Se han realizado labores de encuadernado básico.
- d) Se ha comprobado el nivel de existencias del almacén del material de oficina.
- e) Se han realizado labores básicas de archivo.
- f) Se han reconocido los documentos comerciales y administrativos utilizados.
- g) Se han realizado operaciones básicas de tesorería identificando los documentos utilizados.
- h) Se ha demostrado responsabilidad en la realización del trabajo.
- i) Se han mantenido unas relaciones laborales cordiales con el resto de compañeros, integrándose en el grupo de trabajo.

**4) Atiende los requerimientos de los clientes, obteniendo la información necesaria y resolviendo las dudas que puedan surgir en éstos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de cordialidad y amabilidad en el trato.
- b) Se ha tratado al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- c) Se ha demostrado interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- d) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
- e) Se ha obtenido la información necesaria del cliente, favoreciendo la comunicación con el empleo de técnicas y actitudes apropiadas.
- f) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

- g) Se ha demostrado responsabilidad ante errores y fracasos.
- h) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperables.

**5) Actúa conforme a las normas de prevención y riesgos laborales de la empresa.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplido en todo momento la normativa general sobre prevención y seguridad, así como las establecidas por la empresa.
- b) Se han identificado los factores y situaciones de riesgo que se presentan en su ámbito de actuación en el centro de trabajo.
- c) Se han adoptado actitudes relacionadas con la actividad para minimizar los riesgos laborales y medioambientales.
- d) Se ha empleado el equipo de protección individual (EPIs) establecido para las distintas operaciones.
- e) Se han utilizado los dispositivos de protección de las máquinas, equipos e instalaciones en las distintas actividades.
- f) Se ha actuado según el plan de prevención.
- g) Se ha mantenido la zona de trabajo libre de riesgos, con orden y limpieza.
- h) Se ha trabajado minimizando el consumo de energía y la generación de residuos.

**6) Actúa de forma responsable y se integra en el sistema de relaciones técnico-sociales de la empresa.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado con diligencia las instrucciones que recibe.
- b) Se ha responsabilizado del trabajo que desarrolla, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- c) Se ha cumplido con los requerimientos y normas técnicas, demostrando un buen hacer profesional y finalizando su trabajo en un tiempo límite razonable.

- d) Se ha demostrado en todo momento una actitud de respeto hacia los procedimientos y normas establecidos.
- e) Se ha organizado el trabajo que realiza de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos cumpliendo las tareas en orden de prioridad y actuando bajo criterios de seguridad y calidad en las intervenciones.
- f) Se ha coordinado la actividad que desempeña con el resto del personal, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- g) Se ha incorporado puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos instituidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- h) Se ha preguntado de manera apropiada la información necesaria o las dudas que pueda tener para el desempeño de sus labores a su responsable inmediato.
- i) Se ha realizado el trabajo conforme a las indicaciones realizadas por sus superiores, planteando las posibles modificaciones o sugerencias en el lugar y modos adecuados.

#### **4.1. Procedimientos de Evaluación**

Durante la realización de la FCT:

- Contacto con cada una de las empresas para seguimiento de alumnos. Se realizarán un mínimo de 3 visitas en las cuales el tutor docente se entrevistará con el tutor laboral y con el alumno.
- Revisión de la ficha semanal del alumno.
- Firmado y sellado de la ficha semanal del alumno, por parte del tutor laboral y el tutor docente.

#### **4.2. Criterios de Calificación.**

La calificación de la FCT se calificará con los términos de Apto o No Apto.

El instrumento básico para la evaluación será la ficha de calificación de la FCT del alumno en el que deben figurar la asistencia, las tareas realizadas y la evaluación del tutor laboral.

La evaluación y calificación se realizará por el centro de trabajo para valorar tanto el aprendizaje de los alumnos como la relación con el desarrollo y adquisición de las capacidades del módulo.

Los profesores tutores laborales de cada alumno-a que hayan llevado a cabo su asesoramiento y orientación, tomarán la decisión de si el alumno-a ha superado el módulo de Formación en Centros de Trabajo.

La calificación de **Apto** constituye el 100% de la nota del módulo.

Las faltas de asistencia al centro de trabajo en un 10% o más del total de horas del módulo, sin justificación, supondrá la calificación de **NO APTO**.

#### **4.3. Criterios de Recuperación.**

Cuando el alumno no supere la FCT deberá repetirla prestando especial atención a aquellos contenidos no superados. Se realizará en el primer trimestre del curso siguiente.

## 5. ELEMENTOS COMUNES A TODAS LAS UNIDADES DE TRABAJO

### 5.1. Metodología.

En general, y dependiendo del tipo de empresa de que se trate, el alumno deberá realizar actividades encaminadas a adquirir las capacidades relacionadas con los criterios de evaluación.

- El procedimiento a seguir es que el tutor laboral de la Entidad Colaboradora personalmente o bien sus compañeros o ayudantes de trabajo muestran la actividad a realizar y los métodos, técnicas, equipos y material para ejecutarla, y realiza una o varias veces la actividad en presencia del alumno para que este vea y compruebe la forma de ejecución de la tarea que debe realizar.
- En cada actividad el alumno deberá estar el tiempo suficiente para poder terminarla de forma correcta y en un periodo de tiempo razonable, en definitiva, hasta que pueda “dominar” esa tarea. Es conveniente que, aunque el alumno ya “domine” la tarea, se le permita seguir realizándola durante varias horas o días de práctica de esa actividad. Este tiempo debe variar en función de la complejidad de la práctica, entendiéndose que se practicará más tiempo en las actividades que sean más complejas.
- Posteriormente y con el mismo sistema, se le irán proporcionando otras tareas, en las que se orientará al alumno de la forma mencionada en el apartado anterior y así se continuará hasta que realice todas las tareas de ese departamento, negociado o sección, propias de su preparación profesional.
- Si en la organización interna de la Entidad Colaboradora existen más de un departamento, negociado o sección, etc., en las que el alumno tenga posibilidades de hacer prácticas de Formación en Centros de Trabajo (por ejemplo: contabilidad, almacén, personal, ventas, etc.), se intentará que el alumno rote por todos los departamentos de manera que pueda tener oportunidad de ver y “trabajar” todos los aspectos de la gestión administrativa de la Entidad Colaboradora.

Todas las actividades estarán orientadas y dirigidas por los tutores laborales de la FCT.

La duración de la Formación en Centros de Trabajo será de un total de 260 horas, distribuidas al final del curso. Lo que supone un total de 44 jornadas.

- La jornada de trabajo del alumno en la empresa no sobrepasará las 6 horas, durante cada uno de los 5 días laborales a la semana en los que se llevará a cabo la FCT.
- Se realizarán en días lectivos.
- El comienzo de este período de Formación en la empresa será:

- a) A mediados del mes de Abril, coincidiendo con la terminación de la 1ª evaluación final, para los alumnos que finalicen con éxito el curso.
- b) En el primer trimestre del siguiente curso, para los alumnos que finalicen con éxito el curso en la 2ª evaluación final.

Quedando distribuidas las jornadas como se representan en el siguiente calendario para aquellos alumnos que realicen que finalicen con éxito el curso en la 1ª evaluación final:

ABRIL 2018						
L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

- 23 de Abril, Presentación del alumnado a las empresas e inicio FCT.

MAYO 2017						
L	M	X	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

JUNIO 2017						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

- 22 de Junio, Finalización FCT.
- 26 de Junio Evaluación FCT (Tutores Laborales)

La metodología será activa, favoreciendo el tutor laboral que el alumno/a sea, de alguna forma, protagonista de su propio aprendizaje.

## 5.2. Seguimiento.

Para el control del alumno durante el desarrollo del módulo de Formación en Centros de Trabajo, se realizará un seguimiento en la Entidad Colaboradora y otro en el Instituto.

### Seguimiento en la Entidad Colaboradora:

- En la Entidad Colaboradora el control más exhaustivo y permanente está a cargo del tutor laboral que designará la Entidad Colaboradora, puesto que va a tener un contacto permanente con el alumno, ya que puede observar diariamente su trabajo, puntualidad, actitud, aptitudes, etc., en definitiva, todos los aspectos evaluables del módulo.
- Asimismo, en aquellas Entidades Colaboradoras que tengan varios departamentos o varias personas trabajando en departamento de administración que realizan diferentes tareas, el seguimiento del tutor laboral de la Entidad Colaboradora se verá complementado con el que realicen los trabajadores de la administración que están en cada momento en contacto más directo con el alumno.

### Seguimiento del tutor docente:

Previas al inicio de la FCT:

- Revisión de las fichas de las empresas disponibles para la realización del módulo.
- Contacto personal o telefónico con cada una de las empresas colaboradoras.
- Captación de nuevas empresas.
- Determinación de la idoneidad de las empresas.
- Preparación de las fichas de alumnos.
- Asignación de las empresas a cada uno de los alumnos.
- Realización del calendario.

### El seguimiento realizará de 2 formas:

1ª) En la Entidad Colaboradora mediante visitas periódicas al lugar en que está el alumno, comprobando "in situ" el puesto y el método de trabajo del alumno, mediante una entrevista con él, en la que se hablará de las condiciones de trabajo, tipos de tareas realizadas, trato con el personal de la Entidad Colaboradora, o sea, todo lo que afecta a su formación y preparación profesional, así como a su actitud y predisposición para el aprendizaje y la ejecución de las tareas



que le son asignadas En esta vista el tutor docente también se entrevistará con el tutor de la Entidad Colaboradora para recoger su opinión sobre los mismos aspectos hablados con el alumno. Por supuesto que durante la entrevista, el tutor de la Entidad Colaboradora también puede comentar cualquier otro aspecto que considere conveniente y que no haya sido planteado por el tutor docente.

**2º)** En el Instituto se reúnen simultáneamente todos los alumnos que van a realizar la Formación en Centros de Trabajo con el tutor docente y se comentan de forma común todos los aspectos generales del desarrollo de las actividades tales como:

- Reuniones con los alumnos con objeto de:
  - Informar a cada uno de la empresa asignada.
  - Recogida de fichas de datos de los alumnos.
- Recomendaciones relativas a:
  - Puntualidad.
  - Imagen Personal.
  - Faltas de Asistencia.
  - Comunicación con el personal de la empresa.
  - Confidencialidad.
  - Diferencias de criterio con el personal de la empresa.
  - Internet-correo electrónico.
  - Teléfono móvil.
- Entrega de:
  - Ficha semanal FCT alumno. Explicar cómo cumplimentarlo.
- Presentación, alumno por alumno, a cada uno de los distintos empresarios y tutores laborales.
- Entrega a cada empresa:
  - Convenio para su firma.
  - Calendario del alumno.
  - Registro de firmas de seguimiento de la FCT.

- Firma del convenio.

### 5.3. Contenidos y Actividades Formativas.

#### **Tratamiento de la información en procesos de administración y gestión**

##### **Confección de documentación administrativa:**

- Albaranes, pedidos, facturas, letras de cambio, cheques, inventarios, contratos, nóminas y seguros sociales, documentación bancaria, etc.
- Gestión de la correspondencia.
- Verificación de la documentación.
- Aplicación de técnicas de archivo.
- Control del archivo documental e informático.
- Identificación de los documentos administrativos y tipos de expedientes utilizados en cada procedimiento administrativo.
  - Tratamiento de textos
  - Bases de datos.
  - Hojas de cálculo.
- Identificación de órganos competentes para gestionar y tramitar determinados documentos.

##### **Operaciones de atención e información a clientes:**

- Identificación de la imagen de la empresa.
- Identificación de los procedimientos de transmisión de información a la clientela establecidos por la organización
- Aplicación de las técnicas habituales de correcta comunicación oral en la organización, en la relación con clientes, proveedores y público en general.
- Identificación de niveles de responsabilidad en la solución de incidencias.
- Gestión de incidencias/reclamaciones.

##### **Aplicación de criterios de correcto comportamiento dentro del organigrama de la empresa y del equipo de trabajo.**

## **Integración y actuación responsable en el marco del centro de trabajo y de relaciones internas y externas que tengan lugar.**

### **Relación de centros colaboradores.**

Actualmente, y a expensas de posibles futuras incorporaciones, las empresas colaboradoras en cuyos centros de trabajo los alumnos pueden realizar esta formación son:

- Ayuntamiento de Benalmádena. (Distintos Departamentos del Ayto. de Benalmádena).
- Autoescuela Torcal. Arroyo de la Miel – Benalmádena Costa.

### **5.4. Criterios mínimos de selección de empresas**

El equipo educativo aprueba, a propuesta del Tutor, que el alumnado elija la empresa en donde realizará la FCT.

Hacer constar que cada año varían las empresas en las que los alumnos realizarán sus prácticas, debido:

- Domicilios de los alumnos.
- Tipo de empresa que quieren.
- Empresa ya seleccionadas para su futuro laboral.

Las empresas que suelen elegir en cada curso dependen de la diversidad de conocimientos que cada alumno haya adquirido, la destreza y la puesta en práctica de éstos.

Para seleccionar a las empresas colaboradoras en la FCT se utilizará el modelo de idoneidad que recoge el sistema de gestión de calidad, considerando adecuadas aquellas que, al menos, ofrezcan la posibilidad de llevar a cabo el 80% de las actividades propuestas.

En el caso de que la empresa proponga la posibilidad de una posterior inserción y no cumpla los requisitos mínimos exigidos, se tendrá en cuenta:

- Que el puesto de trabajo que ofrezcan sea de:
  - Auxiliar administrativo.
  - Auxiliar de oficina.
  - Auxiliar de servicios generales.
  - Auxiliar de Archivo.

- Ordenanza.
  - Auxiliar de Información.
  - Telefonista en Servicios Centrales de información.
  - Clasificador y/o repartidor de correspondencia.
  - Grabador-verificador de datos.
  - Auxiliar de digitalización.
  - Operador documental.
  - Auxiliar de ventas.
  - Auxiliar de dependiente de comercio.
  - Operador/a de cobro Cajero/a.
- Las actividades que propongan serán acordes con el perfil profesional del alumno.
  - Que el alumno conozca la situación real: FCT con menor contenido y posibilidad de contratación posterior.

### 5.5. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje se referirán a situaciones reales de forma que el alumno comprenda desde el primer momento el carácter práctico y funcional de los contenidos aprendidos.

También se dará especial importancia a la cumplimentación correcta de diversa documentación.

### 5.6. Materiales y Recursos didácticos

Para optimizar y aprovechar al máximo las horas lectivas se utilizarán:

- PCs instalados en red.
- Conexión a internet.

### 5.7. Uso de las Tecnologías e la información y comunicación

Se incluirán enseñanzas relativas al manejo y uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación propias del campo profesional de la familia de Administración. Las TIC pueden tener distintas aplicaciones educativas, de las que se pueden enumerar los siguientes ejemplos:

- Exposición del tutor laboral apoyada en tecnología mediante materiales preparados.
- Uso de algunas aplicaciones informáticas.
- Uso de internet para ampliar y actualizar información.

### 5.8. Prevención de Riesgos Laborales

Es importante que el alumno tenga conocimiento de la importancia de la prevención y protección frente a los riesgos laborales. Se debe conseguir que el alumno tenga una actitud positiva hacia la prevención y protección de los riesgos laborales en el aula, para obtener una adaptación total a las medidas preventivas, en el momento de su incorporación al mercado laboral. Se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes riesgos y sus acciones preventivas.

- Sobreesfuerzo postural: evitar sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas; evitar sujetar el auricular del teléfono con el hombro; evitar girar la silla con movimientos bruscos del tronco; girar la silla con ayudas de los pies; evitar posiciones forzadas para alcanzar objetos distantes; mantener la espalda erguida.
- Golpes contra objetos móviles: mantener las zonas de tránsito libres de obstáculos (cajas, papeleras, cables, etc.); mantener los cajones y puertas de los armarios cerrados.
- Sobreesfuerzo muscular: regular la altura de la silla para obtener una postura que permita trabajar con el antebrazo apoyado cómodamente; mantener los pies apoyados perfectamente en el suelo; mantener la espalda, en especial la zona lumbar, apoyada en el respaldo de la silla; evitar posturas de trabajo forzadas, en particular la espalda, cuello y muñecas.
- Sobreesfuerzo visual: evitar grandes contrastes de luz entre mobiliario y objetos, pantalla y fondo, etc.; colocar los distintos elementos y mobiliario de manera que eviten el deslumbramiento directo y los reflejos de luz; realizar breves pausas o alternar tareas; utilizar protectores de pantalla.
- Incendios: mantener siempre el orden y la limpieza en el puesto de trabajo; no sobrecargar los enchufes; no acercar focos de calor a material combustible; no depositar vasos con líquidos sobre ordenadores, impresoras u otros aparatos eléctricos; no obstaculizar en ningún momento los recorridos y salida de evacuación, señalizando la evacuación, extintores, bocas de incendios, etc.; conocer los medios de lucha contra incendios y las vías de evacuación de la oficina.
- Riesgos de salud derivados del trabajo con pantalla:

- Fatiga visual: caracterizada por una serie de alteraciones oculares y visuales como visión borrosa, pesadez en los párpados, ojos reseco y debilidad de la agudeza visual.
- Dolores músculo-esqueléticos: producidos principalmente en el cuello, cintura escapular y zona lumbar.
- Estrés laboral: reacción del organismo a toda la exigencia externa.
- Medidas preventivas:
  - Ergonomía del lugar de trabajo: el espacio de trabajo debe tener unas dimensiones suficientes que permitan el cambio de postura y los movimientos de trabajo de forma armónica para obtener la adecuada disposición de los siguientes elementos:
    - Pantalla: inclinable y móvil; la distancia entre operador y pantalla debe estar entre 50 y 60 centímetros; caracteres bien definidos y configurados; posibilidad de regular contraste y brillo; es preferible fondo claro y caracteres negros.
    - Mesa: amplia; colores neutros, claros y mates.
    - Silla: altura regulable; respaldo regulable en altura e inclinación; base estable.
    - Teclado: móvil y separado de la pantalla; inclinado entre 5° y 15°; color mate y claro con letras grandes.
    - Apoya pies: inclinado entre 5° y 15°; revestimiento antideslizante móvil.
    - Porta documentos: inclinable, giratorio y móvil.
    - Impresora: preferiblemente silenciosa.
- El entorno:
  - Ruido: en trabajos de elevada concentración se aconseja que el sonido no supere los 55 decibelios.
  - Iluminación: el lugar de trabajo se iluminará con filas continuadas; no se debe utilizar tubos fluorescentes sin pantallas difusoras; la línea de visión del operador a la pantalla debe ser paralela a la luz del techo y de la línea de las ventanas; ninguna pantalla se colocará de cara o de espaldas a una ventana; utilización de persianas orientables; las paredes y superficies estarán pintadas en colores mates.

- Filtros: reducen la electricidad estática; mejoran la calidad de las imágenes; evitan los reflejos (utilizando correctamente las normas de iluminación).

### 5.9. Medidas de atención a la diversidad

La LOE establece entre sus principios y fines de la educación la equidad en la misma, que se traduce en garantizar la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación, y actuar como elemento compensador de las desigualdades culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad. Para hacer un primer acercamiento a los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo, señalaremos los tipos que nos podemos encontrar en el sistema educativo:

- Alumnos con necesidades educativas especiales: en este apartado se encuadran los discapacitados físicos, psíquicos, sensoriales y con problemas graves de conducta. En el caso más común en Formación Profesional, sobretodo discapacitados físicos.
- Alumnos con escolarización tardía al sistema educativo: la solución consiste en matricularlos en un curso anterior o que pasen un periodo en un aula de inmersión lingüística. Es exclusivo de la educación obligatoria, en FP no se da.
- Alumnos con altas capacidades: los alumnos comúnmente conocidos como superdotados. Es poco frecuente encontrarlos en Formación Profesional, pero si así fuera, podemos tratarlos con ampliaciones del temario.
- Compensación de las desigualdades en educación: se realiza en la educación obligatoria y consiste en el apoyo a alumnos con capacidades normales pero que necesitan ayuda por motivos sociales, económicos, étnico-culturales, geográficos, etc.

En la medida en que se notifiquen al departamento las características del alumnado, que hagan precisas medidas de atención a la diversidad, se adoptarán las medidas oportunas. Algunas de estas pueden ser:

- Para aquellos alumnos con algún tipo de problema para su integración laboral, se intentará encontrar las empresas más adecuadas a las características de cada alumno dentro de las posibilidades de nuestro entorno.

### 5.10. Formato del espíritu emprendedor y del trabajo en equipo

Se tratará de motivar al alumno para conseguir que aumente su espíritu emprendedor y su capacidad de autonomía personal mediante actividades que le ayuden a su inserción en el mercado laboral realizando su trabajo de forma adecuada y desarrollando una carrera a través de la formación permanente. Otro factor muy importante que se debe incentivar es el trabajo en equipo, muy presente en las empresas mediante la integración vertical y horizontal.

Además se reforzará lo relacionado con las siguientes competencias clave de la Unión Europea:

- Comunicación en lenguas extranjeras.
- Competencia básica en ciencia y tecnología.
- Competencia digital.
- Aprender a aprender.
- Competencias sociales y cívicas.
- Sentido de la iniciativa.