



DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

CURSO 2025/2026

Profesores:

Yolanda Soria de las Heras

Daniel Rivero López

Ángela Redondo Santos

IES LA BESANA
CORRAL DE ALMAGUER







1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	6
1.1. Marco normativo.....	6
1.2. Contextualización.....	8
1.3. Características del alumnado	9
1.3.1. 1º CFGB	10
1.3.2. 2º CFGB	10
1.3.2. SMRD MOD.....	11
2. ENSEÑANZAS.....	11
2.1. Identificación del Título:.....	11
2.2. Perfil Profesional	12
2.3. Competencia general del título.....	12
2.4. Competencias profesionales y para la empleabilidad.	12
2.5. Entorno profesional.....	15
2.6. Objetivos generales del título.....	15
2.7. Módulos profesionales.....	17
3. PRIMER CURSO.....	19
3.1. TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS. Código 3001	19
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	19
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	19
1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo.....	20
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	21
2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.....	21
2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	23
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	27
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS	27
3.2. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS. Código 3003.....	28
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	28
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	28
1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo.....	29
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	29
2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.	29
2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	32
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	36
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS	36
3.3. ARCHIVO Y COMUNICACIÓN. Código 3004	37
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	37



1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	37
1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo.....	38
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	39
2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.....	39
2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	41
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	45
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	45
3.4 ITINERARIO PERSONAL PARA LA EMPLEABILIDAD. Código 3159.....	46
4. SEGUNDO CURSO.....	52
4.1. APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA. Código 3002.....	52
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	52
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	52
1.2. Objetivos Generales Relacionados Con El Módulo.....	53
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	54
2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.....	54
2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	56
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	60
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	60
4.2. ATENCIÓN AL CLIENTE. Código 3005.....	61
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	61
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	61
1.2. Objetivos Generales Relacionados Con El Módulo.....	62
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	63
2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.....	63
2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	65
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	69
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	69
4.3. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS. Código 3006.....	70
1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO.....	70
1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo.....	70
1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo.....	71
2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	72
.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.....	72



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.....	74
3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	78
4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS	78
4.4. FORMACION EN CENTROS DE TRABAJO. Código 3008	79
1. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.	79
2. ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS	82
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	83
4. DURACIÓN	84
5. METODOLOGÍA. SEGUIMIENTO. PERIODICIDAD	85
3.5 PERIODO DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (PFE)	87
4.5. PROYECTO INTERMODULAR DE APRENDIZAJE COLABORATIVO (Primero y Segundo). Código 3160.....	91
5. EVALUACIÓN.....	93
5.1. Instrumentos, procedimiento y fases de evaluación	93
5.2. Evaluación y calificación del proceso de aprendizaje	96
6. METODOLOGÍA	101
6.1. Tácticas didácticas.....	101
6.2. Organización de los espacios, tiempos y agrupamientos.....	105
6.3. Materiales y recursos didácticos.....	106
7.1. Medidas de inclusión adoptadas a nivel de aula.....	107
7.2. Medidas de inclusión individualizadas	108
8. ELEMENTOS TRANSVERSALES	108
9. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE	109
10. PLAN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	111
• ANEXOS:.....	¡Error! Marcador no definido.
Programación Ciencias Aplicadas II	¡Error! Marcador no definido.
¡Error! Marcador no definido.	
Programación didáctica Comunicación y Sociedad I y II.....	¡Error! Marcador no definido.



1. CONSIDERACIONES GENERALES

El IES La Besana incluye, desde el curso 2014/2015 dentro de su oferta educativa la del Ciclo Formativo de Grado Básico en Servicios Administrativos, pertenecientes a la familia de Administración y Gestión y la siguiente programación didáctica se desarrolla, con el objetivo de ofrecer al alumnado una formación integral y de calidad que favorezca su incorporación en el mundo laboral, teniendo en cuenta los principios establecidos en la legislación educativa, los marcos normativos actuales, el PEC, la PGA, las necesidades del entorno laboral y las competencias clave.

Desde su inicio en el IES La Besana, esta enseñanza se ha consolidado, tanto en Corral de Almaguer como en la zona, convirtiéndose en una herramienta fundamental para facilitar la permanencia del alumnado en el sistema educativo. Además, se ofrece como una medida que amplía las posibilidades de desarrollo personal y profesional del alumnado favoreciendo la continuación de su formación con estudios en niveles de enseñanza secundaria postobligatoria, como son los ciclos formativos de grado medio y grado superior, según se recoge el Real Decreto 659/2023 de 18 de julio para nuestros estudiantes.

Esta programación contempla un Ciclo de Grado Básico compuesto por **dos cursos**.

El **primer curso** entra en vigor con la nueva legislación en el curso 2024-2025 de conformidad con el artículo 11 del Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación de Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de Ordenación e Integración de la Formación Profesional y en el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio. Por otro lado, el **segundo curso** del ciclo formativo, seguirá el marco normativo anterior, garantizando una transición ordenada y adecuada a los cambios legislativos.

1.1. Marco normativo

- **Ley Orgánica 3/2022**, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- **Real Decreto 272/2022**, de 12 de abril, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente.
- **Real Decreto 278/2023**, de 11 de abril por el que se establece el calendario de implantación de Sistema de Formación Profesional
- **Real Decreto 659/2023**, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.



- **Real Decreto 498/2024**, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de Grado Básico y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Toda esta normativa, de carácter básico, se concreta en nuestra Comunidad Autónoma, fundamentalmente, en la legislación que se enuncia a continuación:

- **Decreto 78/2024**, de 5 de noviembre, por el que se modifican los decretos que establecen los currículos de los ciclos formativos de grado básico, correspondientes a los títulos de Técnico o Técnica Básico de Formación Profesional en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.
- **Decreto 83/2014**, de 01/08/2014, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Formación Profesional Básica, correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
- El **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.
- **Decreto 85/2018, de 20 de noviembre**, por el que se regula la inclusión educativa del alumnado en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha.
- **Resolución de 28/08/2019**, de la Viceconsejería de Educación, por la que se dictan instrucciones referidas al calendario de aplicación para las evaluaciones del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria, primer curso de Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas Artísticas en los centros docentes de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha a partir del curso 2019-2020.
- **Ley Orgánica 3/2020**, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación
- **Orden 201/2024**, de 28 de noviembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción, titulación y certificación académica del alumnado matriculado en los grados D y E de Formación Profesional en Castilla-La Mancha.



- **Orden 204/2024**, de 2 de diciembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regulan determinados aspectos sobre la organización y desarrollo del sistema de Formación Profesional de carácter dual en la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, para los centros educativos que impartan ofertas de Formación Profesional de Grados D y E.
- **Instrucciones del 12 de septiembre de 2025** de la Dirección General de Formación Profesional para los centros educativos que impartan enseñanzas de formación Profesional de Grado D y E, para la puesta en marcha y desarrollo del Periodo de Formación en empresa u organismo equiparado.
- **Instrucciones de 26 de septiembre de 2024** de la Dirección General de Formación Profesional para los centros educativos que impartan enseñanzas de formación Profesional, sobre la puesta en marcha y desarrollo de los módulos profesionales de - Formación en Centros de Trabajo, para todas las enseñanzas, según el currículo anterior a la Ley 3/2022 de 31 de marzo, para los alumnos matriculados en Oferta Modular (Form. en Centros Trab. SMRMOD)

1.2. Contextualización

El I.E.S. “La Besana” se encuentra en Corral de Almaguer (Toledo), localidad con aproximadamente 5.500 habitantes. El número de alumnos está en torno a los 400, de los cuales la mitad proceden de Corral de Almaguer y el resto de Lillo, El Romeral y Cabezamesada. Este Centro Público de Enseñanza Secundaria comenzó su actividad docente en septiembre de 1995.

El centro cuenta con 45 profesores aproximadamente, de los cuales 18 de ellos son fijos y el resto profesorado interino. La movilidad de estos es constante, renovándose anualmente en torno al 60% del profesorado, como consecuencia de traslados, comisiones de servicio o adjudicaciones de personal interino.

Corral de Almaguer es un pueblo situado en la zona de La Mancha-Toledana, bien comunicado, situado en la intersección de la Nacional 301 Madrid-Alicante (km 100), y la carretera CM – 3000. Además, cuenta con un nuevo medio de comunicación interurbana, como es la Autovía AP36 que va desde Ocaña a La Roda. Dispone también de tres líneas de autobús interurbano: Corral de Almaguer-Toledo, Corral de Almaguer - Albacete y Corral de Almaguer-Madrid.

La principal actividad económica de la localidad es la agricultura, principalmente vid, cereales y leguminosas. Por otro lado, el pueblo cuenta con tres principales empresas que dan empleo a unas 300 personas, como son Prefabricados Calderón, Incarlopsa (secadero de jamones),



y la Residencia de Ancianos. Luego existen otras pequeñas empresas (cooperativas de vino, talleres de confección, empresas de servicios, pequeños comercios...etc.), que son los restantes focos de empleo de la localidad, y que resultan insuficientes, por lo que muchos trabajadores tienen que salir fuera a Madrid o a empresas de localidades cercanas. Es por ello que algunas familias acaban viviendo en Madrid y abandonando el pueblo.

La realidad de los otros pueblos adscritos a nuestro centro es la misma, salvo en el terreno industrial que carecen de esta actividad. Debido al movimiento de inmigrantes producido en los últimos años, sobre todo de países como Rumanía y Marruecos (para cubrir las necesidades laborales del campo, la construcción local, la confección, el cuidado de ancianos y niños, labores domésticas y los pequeños negocios), la población inmigrante se ha situado en torno al 23% de la población total. Porcentaje similar al de nuestro alumnado.

Además, la localidad cuenta con población en situación de desventaja social entre la que podemos incluir familias de etnia gitana, con tendencia a la desescolarización. El porcentaje de alumnos afectados por esta situación estaría entorno al dos por ciento.

El municipio cuenta también con una gran diversidad de recursos culturales y deportivos. Estos son los siguientes:

- ✓ Biblioteca suficientemente acondicionada con acceso a internet.
- ✓ Casa de la Cultura.
- ✓ Teatro-Auditorio
- ✓ Centro Cívico-Social, en construcción.
- ✓ Centro de Atención a la Infancia.
- ✓ Dos Colegios, uno público y otro concertado (éste con enseñanza secundaria).
- ✓ Escuela de Música, en la que participan un veinticinco por ciento de nuestro alumnado.
- ✓ Escuela de Danza y Baile Clásico, en la que participan sólo chicas.

Además, existe un elevado nivel de asociacionismo, revertiendo en una gran participación y organización de actividades culturales por parte de estas asociaciones, y en las que por desgracia nuestros alumnos apenas participan.

1.3. Características del alumnado

Para el curso académico 25/26, los estudiantes matriculados en el ciclo de Formación Profesional Básica son:



GRUPOS	Nº ALUMNOS	CHICOS/CHICAS	REPETIDORES	ALUMNOS CON "Medidas individualizadas de inclusión educativa"
1º CFGB	12	7/5	8	6
2º CFGB	4	1/3	0	2
SMRMOD	3	2/1	0	0
TOTAL	19	10/9	8	8

1.3.1. 1º CFGB

Es un grupo formado por 12 estudiantes, 8 de ellos repetidores y muy heterogéneo con diferentes procedencias dentro del grupo y formado por 7 chicos y 5 chicas, de los cuales:

- Dos alumnas repetidoras, un alumno repetidor y dos estudiantes de nueva matrícula, son absentistas.
- Una alumna y un alumno, aunque hablan el castellano, tienen desconocimiento del idioma para realizar tareas más técnicas.
- Un alumno tiene desfase curricular significativo.
- Dos alumnos y una alumna solo cursan los módulos profesionales, porque aprobaron los módulos de ámbito durante el curso 24-25.
- Un alumno tiene unas condiciones personales particulares.
- Cuatro alumnos son de origen marroquí, una de ellos en especial, con dificultad oral y escrita.
- La mayoría del alumnado proviene de segundo de la E.S.O. a excepción de dos alumnos que lo hacen desde tercero

Tienen un comportamiento adecuado a lo que se espera de estudiantes que en breve se incorporarán a empresas reales para realizar su periodo de formación en las mismas. Dentro del grupo encontramos; alumnos de origen marroquí, alumnas de origen gitano, alumnos de origen rumano y el resto de los compañeros, que en multitud de ocasiones hablan en sus idiomas de origen, principalmente los estudiantes de origen marroquí.

1.3.2. 2º CFGB

El grupo se encuentra formado por cuatro estudiantes, tres alumnos y una alumna.

De los cuales:

- Dos estudiantes (una chica y un chico, son de origen marroquí), el alumno es el que presenta mayores dificultades con el idioma, pero es perseverante, por lo que se entiende que no tendrá problemas en superar tanto los módulos profesionales, como los módulos de ámbito.



Es un grupo cohesionado, que trabaja de forma regular, que saben mantener una relación de cordialidad y respeto entre ellos como compañeros y en particular, con los profesores y profesoras.

Entre los 4 estudiantes que cursan los módulos profesionales en el aula, encontramos gran disparidad y variedad de inquietudes, habilidades, destrezas, motivaciones e intereses y niveles de conocimientos previos.

Actualmente todos los estudiantes quieren continuar estudiando un Grado Medio de formación profesional de distintas familias profesionales.

Los principales problemas que se observan en los dos cursos que forman el Ciclo Formativo de Grado Básico, son:

- Falta de comprensión lectora de forma muy generalizada.
- Expresión escrita con muchas faltas de ortografía.
- Escasa capacidad de síntesis y de resumen de la información obtenida.
- Hábitos de trabajo poco desarrollados, en los que se está trabajando desde el equipo docente.

1.3.2. SMRD MOD

Es un grupo formado por tres estudiantes, dos chicos y una chica, que actualmente están realizando la **Formación en Centros de Trabajo**, porque en el curso 24-25 aprobaron los módulos del Ciclo de Grado Básico, en la segunda evaluación ordinaria y tenían pendientes de realizar esta formación.

[INICIO](#)

2. ENSEÑANZAS

Este departamento tiene asignado el Ciclo de Formación Profesional de Grado Básico, identificado por los siguientes elementos:

2.1. Identificación del Título:

Título de Técnico Básico en Servicios Administrativos

- **Denominación:** Servicios Administrativos.
- **Nivel:** Formación Profesional de Grado Básico.
- **Duración:** 2.000 horas. DOS cursos académicos.
- **Familia Profesional:** Administración y Gestión. (ADG)
- **Referente europeo:** CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).



Según lo establecido en el Real Decreto 272/2022, de 12 de abril, el Título de Técnico Básico se corresponde con el nivel 3A del Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente.

2.2. Perfil Profesional

Entendemos por perfil profesional el conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que identifican la formación del alumnado de formación profesional.

2.3. Competencia general del título.

La competencia general del título 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 trabajo 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.

2.4. Competencias profesionales y para la empleabilidad.

Las competencias profesionales y para la empleabilidad y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- 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 encomendada 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.

Las competencias profesionales del título, de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, son las siguientes:

Cualificaciones profesionales completas:

- a) Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales ADG305_1, que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

- b) Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos ADG306_1 que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

UC0971_1: Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático.

Cualificaciones profesionales incompletas:

- c) Actividades auxiliares de comercio COM412_1:

UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente.

UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.



En cada una de las programaciones de los distintos módulos profesionales aparece la **relación entre las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales** que se incluyen en este Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

2.5. Entorno profesional

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

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

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

2.6. Objetivos generales del título.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.



- e) 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.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) 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.
- n) Desarrollar las 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 o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas de análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.



- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

2.7. Módulos profesionales.

Los módulos de este ciclo formativo y que se programan desde el departamento, son los que a continuación se relacionan y serán impartidos por el profesor que se establece en la siguiente tabla:



MODULO	CURSO	Nº HORAS	PROFESORES
3001. Tratamiento informático de datos	1º	8	Ángela Redondo Santos
3003. Técnicas administrativas básicas		6	Yolanda Soria de las Heras
3004. Archivo y comunicación		4	
3159. Itinerario Personal para la Empleabilidad (IPE)		2	
3160. Proyecto Intermodular de Aprendizaje Colaborativo.		1	
Tutoría		1	
FP-DUAL		2	
3002. Aplicaciones Básicas de ofimática	2º	9	Daniel Rivero López
3005. Atención al cliente		3	Ángela Redondo Santos
3006. Preparación de pedidos y venta de productos		4	
3008. Formación en centros de trabajo		1	
Tutoría FP-DUAL		1	
Tutoría		1	
3160 Proyecto Intermodular de Aprendizaje Colaborativo.		1	Yolanda Soria de las Heras

La jefatura del departamento pertenece a Ángela Redondo Santos. El día establecido para las **reuniones de Departamento** es el miércoles de 11:45 a 12:40 con el siguiente plan de actuación:

- Revisión de la programación.
- Coordinación de las programaciones didácticas de cada módulo, para dar un enfoque interdisciplinar.
- Valoración de los resultados después de cada evaluación.
- Programación de actividades de refuerzo, profundización o ampliación para el alumnado que la requieran
- Adquisición de los materiales didácticos que se utilizarán, siempre que lo permita el presupuesto asignado.
- Información de las propuestas de la CCP y elevación, de acuerdo con las directrices generales, de las propuestas hechas por las componentes del departamento.
- Tratamiento de cualquier otro tema que afecte al departamento o a alguno de sus miembros.



3. PRIMER CURSO

3.1. TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS. Código 3001

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

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

- 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.
- 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.



Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La grabación de datos en terminales informáticos.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración y archivo de documentos.
- La utilización de equipos para imprimir y transmitir la información.

1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo

Son los siguientes:

- a) Identificar las principales fases del proceso de grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, determinando la secuencia de operaciones para preparar equipos informáticos y aplicaciones.
- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.



2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos

Según el **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **255 horas lectivas**, desarrollados a lo largo del **PRIMER CURSO**, impartándose a razón de **8 horas** semanales.

Los contenidos establecidos en el currículo son los siguientes:

1. Preparación de equipos y materiales:

- Componentes de los equipos informáticos.
- Periféricos informáticos
- Aplicaciones ofimáticas.
- Conocimiento básico de sistemas operativos.
- Conectores de los equipos informáticos.
- Mantenimiento básico de equipos informáticos.
- Consumibles informáticos.
- Riesgos laborales derivados de la utilización de equipos informáticos.
- Salud postural.

2. Grabación informática de datos, textos y otros documentos:

- Organización de la zona de trabajo.
- El teclado extendido. Función de las teclas.
- Técnica mecanográfica. Colocación de los dedos sobre el teclado.
- Técnicas de velocidad y precisión mecanográfica.
- Transcripción de textos.
- Técnicas de corrección de errores mecanográficos.
- Digitalización de documentos.
- Confidencialidad de la información.

3. Tratamiento de textos y datos:

- Procesadores de textos. Estructura y funciones.
- Aplicación de formatos en los procesadores de textos. Edición de textos.
- Elaboración de comunicaciones escritas básicas. Utilización de plantillas.
- Combinar y comparar documentos.
- Elaboración de tablas.



- Inserción de imágenes y otros objetos.
- Hojas de cálculo. Estructura y funciones.
- Utilización de fórmulas y funciones sencillas.
- Elaboración de tablas de datos y de gráficos mediante hojas de cálculo.
- Búsqueda, modificación y eliminación de datos, en bases de datos.
- Realización de copias de seguridad del trabajo realizado.

4. Tramitación de documentación:

- Gestión de archivos y carpetas digitales.
- Criterios de codificación y clasificación de los documentos.
- El registro digital de documentos.
- La impresora. Funcionamiento y tipos.
- Configuración de la impresora.
- Impresión de documentos.

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

EVALUACION	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TITULO	
PRIMERA	4	Operatoria de teclados.	35
	3	Riesgos laborales. Reciclaje	15
	5	Tramitación de la documentación.	20
	1	Los equipos informáticos y sus componentes.	15
SEGUNDA	2	Conocimientos básicos de sistemas operativos.	15
	6 y 7	Procesadores de textos	34
	4	Operatoria de teclados.	35
TERCERA	6 y 7	Procesador de textos	34
	8	La impresión.	7
	9	Las bases de datos	20
	4	Operatoria de teclados.	25
TOTALES			255

Destacar que la unidad 4 Operatoria de teclados se desarrollará a lo largo de todo el curso, preferentemente en las últimas horas de clase del día y como mínimo 3 horas semanales. El alumnado deberá alcanzar al finalizar cada periodo un mínimo de pulsaciones, que se distribuirán del siguiente modo:

- 1ª evaluación: 100 ppm,
- 2ª evaluación: 150 ppm y
- 3ª evaluación: 200 ppm.



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1º T	Ponderación del 2º T	Ponderación del 3º T	Ponderación del total Curso
RA1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	INSTRUMENTOS DE EVALUACION	25 %	35%	65 %		25 %
UNIDADES DE TRABAJO: 1, 2, 3 y 4						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos monográficos, resúmenes, presentaciones, observación directa y Mecasoft.					
a) Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.		15		9,75		3,75
b) Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar		15		9,75		3,75
c) Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.		10		6,5		2,5
d) Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.		10		9,75		3,75
e) Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.		10		9,75		3,75
f) Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.		20		13		5



g) Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.		20		13		5
RA 2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	INSTRUMENTOS DE EVALUACION	25 %	25%	35%	40%	25 %
UNIDADES DE TRABAJO:3, 4, 5 y 6						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones, observación directa y Mecasoft.					
a) Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.		10	10	3,5	4	2,5
b) Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.		10	10	3,5	4	2,5
c) Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.		10	10	3,5	4	2,5
d) Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.		10	10	3,5	4	2,5
e) Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.		10	10	3,5	4	2,5
f) Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 1% de errores.		10	10	3,5	4	2,5
g) Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.		10	10	3,5	4	2,5
h) Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.		10	10	3,5	4	2,5
i) Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.		10	10	3,5	4	2,5



j) Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.		10	10	3,5	4	2,5
---	--	----	----	-----	---	-----

3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	INSTRUMENTOS DE EVALUACION	25 %			30%	25 %
UNIDADES DE TRABAJO: 3, 4, 6 y 7						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones, observación directa y Mecasoft					
a) Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.		10			3	2,5
b) Se han elaborado textos mediante herramientas de procesador de textos utilizando distintos formatos.		15			4,5	3,75
c) Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.		10			3	2,5
d) Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables		10			3	2,5
e) Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.		25			6	5
f) Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.		20			7,5	6,25
g) Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.		10			3	2,5



4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	INSTRUMENTOS DE EVALUACION	25%			30%	25 %
UNIDADES DE TRABAJO: 4, 5, 8 y 9						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones, observación directa y Mecasoft.					
a) Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.		10			3	2,5
b) Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.		10			3	2,5
c) Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente.		10			3	2,5
d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.		10			3	2,5
e) Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.		10			3	2,5
f) Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.		10			3	2,5
g) Se han impreso los documentos correctamente.		10			3	2,5
h) Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.		10			3	2,5
i) Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.		10			3	2,5
j) Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.		10			3	2,5



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UUTT	% 1ª EVA	% 2ª EVA	% EVA. ORD.
1. Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.	1,2,3,4	8,75%	16,25%	25%
2. Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.	3,4, 5, 6	6,25%	8,75%	25%
3. Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.	3,4,6,7			25%
4. Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.	4,5,8,9			25%
		15%	25%	100%

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación para desempeñar la función de grabación de datos y elaboración de documentos informáticos, así como el archivo digital, la impresión y la transmisión de los mismos.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La preparación de equipos de aplicaciones informáticas.
- La utilización de técnicas mecanográficas para la grabación de datos informáticos.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos.

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, los contenidos de este módulo están asociados a la siguiente cualificación profesional completa:

- a) **ADG306_1. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos**, que comprende a su vez las siguientes unidades de competencia:

- UC0973_1: "Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia".
- UC0974_1: "Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación"

[INICIO](#)



3.2. TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS. Código 3003

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

Las competencias **profesionales, personales, sociales** y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación

- 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.
- h) Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- 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.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.



- Aprovisionamiento del material de oficina.
- Gestión de tesorería básica.

1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo

- e) 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.
- f) Describir los principales procedimientos de cobro, pago y control de operaciones comerciales y administrativas utilizados en la actividad empresarial, determinando la información relevante para la realización de operaciones básicas de tesorería y para su registro y comprobación.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento, comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.

2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.

Según el **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **195 horas**



lectivas, desarrollados al largo del **PRIMER** curso, impartándose a razón de **6** horas semanales con los siguientes contenidos:

1. Realización de las tareas administrativas de una empresa:

- Definición de la organización de una empresa.
- Descripción de las tareas administrativas de una empresa.
- Áreas funcionales de una empresa.
- Organigramas elementales de organizaciones y entidades privadas y públicas.
- La ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

2. Tramitación de correspondencia y paquetería:

- Circulación interna de la correspondencia por áreas y departamentos.
- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de correspondencia y paquetería.
- El servicio de correos.
- Servicios de mensajería externa.
- El fax y el escáner. Funcionamiento.
- Técnicas de ensobrado, embalaje y empaquetado básico.
- Clasificación del correo saliente.

3. Control de almacén de material de oficina:

- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características y documentación.
- Tipos de estocaje.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.
- Aplicaciones informáticas en el control de almacén.

4. Operaciones básicas de tesorería:

- Operaciones básicas de cobro y de pago.
- Operaciones de pago en efectivo.
- Medios de pago.
- Tarjetas de crédito y de débito
- Recibos.
- Transferencias bancarias.
- Cheques.
- Pagarés.



- Letras de cambio.
- Domiciliación bancaria.
- Libro registro de movimientos de caja.
- Gestión de tesorería a través de banca on-line.

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

TRIMESTRE	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TITULO	
PRIMERO	1	La empresa.	10
	2	Las áreas funcionales de la empresa.	10
	3	La comunicación.	20
	4	La comunicación externa.	20
SEGUNDO	5	Gestión de correspondencia y paquetería.	15
	6	Aprovisionamiento de material de oficina.	25
	7	Los inventarios y la valoración de existencias.	25
TERCERO	8	Operaciones básicas de cobro y pago (I)	25
	9	Operaciones básicas de cobro y pago (II)	25
	10	Libros auxiliares	20
TOTALES			195



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CATEGORÍA			RRAA y CCEE	UUTT (y recuento de CCEE evaluados)									
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.	5,5	5,5								
PE		16%	4%	a) Se ha definido la organización de una empresa.	X									
PE	B	16%	4%	b) Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.	X									
PE	B	16%	4%	c) Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.	X	X							X	
PE	B	16%	4%	d) Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.		X								
PE		16%	4%	e) Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.		X								
		5%	1%	f) Se han presentado las pruebas de evaluación empleando una correcta expresión escrita.	X	X								
		5%	1%	g) Se ha trabajado con responsabilidad cumpliendo los plazos de entrega.	X	X								
		5%	1%	h) Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato y organización especificados.	X	X								
		5%	1%	i) Se comporta correctamente en clase mostrando una actitud participativa y sin faltar el respeto a los demás.	X	X								
				2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
							3	5	5					
PE		9%	2%	a) Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.			X							



PE	B	9%	2%	b) Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados			X	X	X					
PE	B	9%	2%	c) Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.			X	X	X					
PE	B	9%	2%	d) Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.				X	X					
PE	B	9%	2%	e) Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.				X	X					
PE		8%	2%	f) Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.				X	X					
PE		9%	2%	g) Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.				X	X					
PE		9%	2%	h) Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.				X	X					
PE		9%	2%	i) Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo				X	X					
		5%	1%	j) Se han presentado las pruebas de evaluación empleando una correcta expresión escrita.			X	X	X					
		5%	1%	k) Se ha trabajado con responsabilidad cumpliendo los plazos de entrega.			X	X	X					
		5%	1%	l) Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato y organización especificados			X	X	X					
		5%	1%	m) Se comporta correctamente en clase mostrando una actitud participativa y sin faltar el respeto a los demás.			X	X	X					
3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
										5	8			
PE	B	9%	2%	a) Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.						X				
PE	B	9%	2%	b) Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.							X			



PE		9%	2%	c) Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.							X			
PE		9%	2%	d) Se han definido los diferentes tipos de estocaje.							X			
PE		9%	2%	e) Se ha calculado el volumen de existencias.							X			
P		8%	2%	f) Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén							X			
PE	B	9%	2%	g) Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material						X				
PE		9%	2%	h) Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.						X				
PE	B	9%	2%	i) Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.							X			
		5%	1%	j) Se han presentado las pruebas de evaluación empleando una correcta expresión escrita.						X	X			
		5%	1%	k) Se ha trabajado con responsabilidad cumpliendo los plazos de entrega.						X	X			
		5%	1%	l) Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato y organización especificados.						X	X			
		5%	1%	m) Se comporta correctamente en clase mostrando una actitud participativa y sin faltar el respeto a los demás.						X	X			
4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
												4,5	4,5	3
PE	B	10%	3%	a) Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.								X	X	
PE	B	10%	3%	b) Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.								X	X	
PE		10%	3%	c) Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.								X	X	
PE		10%	3%	d) Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.								X	X	



PE		10%	3%	e) Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.								X	X	
PE		10%	3%	f) Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.										X
PE	B	10%	3%	g) Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.								X	X	X
PE		10%	3%	h) Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.								X	X	X
		5%	1%	i) Se han presentado las pruebas de evaluación empleando una correcta expresión escrita.								X	X	X
		5%	1%	j) Se ha trabajado con responsabilidad cumpliendo los plazos de entrega.								X	X	X
		5%	1%	k) Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato y organización especificados.								X	X	X
		5%	1%	l) Se comporta correctamente en clase mostrando una actitud participativa y sin faltar el respeto a los demás.								X	X	X



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UUTT	% 1 ^a EVA	% 2 ^a EVA	% EVA. ORD.
1. Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma	1,2	25%		25%
2. Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.	3,4, 5	17%	8%	25%
3. Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios	6, 7		25%	25%
4. Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.	8, 9, 10			25%
		42%	33%	100%

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Identificación de las funciones administrativas en una empresa.
- Gestión de correspondencia.
- Aprovisionamiento del material de oficina.
- Gestión de tesorería básica.

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, los contenidos de este módulo están asociados a la siguiente cualificación profesional completa:

a) **ADG 305_1. Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.**

que comprende a su vez la siguiente unidad de competencia:

- UC0969_1: "Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico".

[INICIO](#)



3.3. ARCHIVO Y COMUNICACIÓN. Código 3004

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

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

- 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.
- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- 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.



Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Comprobación y archivo físico de diversa documentación.
- Utilización de centralitas telefónicas.
- La realización de copias utilizando equipos de reprografía.
- Realización de encuadernaciones sencillas.

1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo

Son los siguientes:

- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- d) Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.



y) 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.

2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos

Según el Decreto 83/2014 por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **130 horas lectivas**, desarrollados al largo del **PRIMER** curso, impartándose a razón de **4** horas semanales.

Los contenidos establecidos en el currículo son los siguientes:

1. Reprografía de documentos:

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

2. Archivo de documentos:

- El archivo convencional. Tipos de archivo.
- Criterios de archivo: Alfabético, cronológico, geográfico, otros.
- Técnicas básicas de gestión de archivos.
- Documentos básicos en operaciones de compraventa:
 - o Fichas de clientes.
 - o Pedidos.
 - o Albaranes y notas de entrega.
 - o Recibos.
 - o Facturas.
- Documentos administrativos.
- Libros registros de facturas emitidas y recibidas.
- Documentos relativos a los recursos humanos: La nómina.



3. Comunicación telefónica en el ámbito profesional:

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

4. Recepción de personas externas a la organización:

- Normas de protocolo de recepción.
- La imagen corporativa.
- Normas de cortesía.
- Cultura de la empresa.
- Características y costumbres de otras culturas

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

TRIMESTRE	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TITULO	
PRIMERA	1	La imagen en la empresa	10
	2	Equipos de reprografía	15
	5	Documentos básicos en la empresa	25
SEGUND	3	La encuadernación básica.	15
	4	El archivo y su gestión	12
	6	Documentos de la Administración Publica y Laboral	18
TERCERO	7	La comunicación telefónica	15
	8	Protocolos en la atención telefónica.	20
TOTALES			130



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1º T	Ponderación del 2º T	Ponderación del 3º T	Ponderación total del Curso
RA1. Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN					
UNIDADES DE TRABAJO: 2 y 3						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.		11,10 %				
b) Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.		11,10 %				
c) Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.		11,10 %				
d) Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.		11,10 %				
e) Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.		11,10 %				
f) Se han observado las medidas de seguridad requeridas.		11,10 %				
g) Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).		11,10 %				
h) Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.		11,10 %				
i) Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.		11,10 %				



RA 2. Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN					
UNIDADES DE TRABAJO : 4, 5 y 6						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han identificado los distintos tipos de archivo.		10%				
b) Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.		10%				
c) Se han indicado los procesos básicos de archivo.		10%				
d) Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos		10%				
e) Se ha accedido a documentos previamente archivados.		10%				
f) Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos		10%				
g) Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.		10%				
h) Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.		10%				
i) Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.		10%				
j) Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.		10%				



RA 3. Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN					
UNIDADES DE TRABAJO: 7 y 8						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.		12,5%				
b) Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica		12,5%				
c) Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.		12,5%				
d) Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.		12,5%				
e) Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.		12,5%				
f) Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.		12,5%				
g) Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.		12,5%				
h) Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.		12,5%				



RA 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.	INSTRUMENTOS DE EVALUACION					
UNIDADES DE TRABAJO:1						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.		12,5%				
b) Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.		12,5%				
c) Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.		12,5%				
d) Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.		12,5%				
e) Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.		12,5%				
f) Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.		12,5%				
g) Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.		12,5%				
h) Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.		12,5%				



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

A continuación, se establecen **las unidades de trabajo que contribuyen a cada resultado de aprendizaje** y así obtener los criterios de calificación aplicados a cada evaluación

RELACIÓN RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y UNIDADES DE TRABAJO							
M.P	UNIDADES DE TRABAJO		RESULTADOS DE APRENDIZAJE				
	Nº	TÍTULO	RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	EVALUACIÓN
ARCHIVO Y COMUNICACIÓN	1	La imagen en la empresa.				25 %	1ª Eval.
	2	Equipos de reprografía.	25 %				
	5	Documentos básicos en la empresa		50 %			
	6	Documentos de la Administración pública y laboral.		35 %			2ª Eval.
	4	La encuadernación básica.	30 %				
	5.	El archivo y su gestión...		35 %			
	7	La comunicación telefónica.			35 %		3ª Eval.
	8	Protocolos de la atención telefónica.			35 %	30 %	
PONDERACIÓN SOBRE LA NOTA DE LA 1º EVALUACIÓN			25 %	50 %		25%	
PONDERACIÓN SOBRE LA NOTA DE LA 2º EVALUACIÓN			30 %	70 %			
PONDERACIÓN SOBRE LA NOTA DE LA 3º EVALUACIÓN					70 %	30 %	
PONDERACIÓN SOBRE LA NOTA FINAL			20 %	50 %	20 %	10 %	

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de actividades elementales de gestión administrativa, como encuadernación y reprografía de documentos, registro y archivo de documentación comercial y administrativa, utilización de equipos de telefonía y recepción de personas externas

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, los contenidos de este módulo están asociados a las calificaciones profesionales completas:

a) **ADG305_1. Operaciones auxiliares de servicios administrativos generales.**

que comprende a su vez las unidades de competencia siguientes:



- UC0970_1: “Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización”.
- UC0971_1: “Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático”

b) **ADG306_1. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos.**

que comprende la siguiente unidad de competencia:

- UC0971_1: “Realizar operaciones auxiliares de reproducción y archivo en soporte convencional o informático”

3.4 ITINERARIO PERSONAL PARA LA EMPLEABILIDAD. Código 3159

El artículo 6 de la LOE-LOMLOE, incluye los contenidos como uno de los elementos del currículo. El Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, integra estos contenidos en lo que denomina saberes básicos, definiendo los mismos en el artículo 2.e como conocimientos, destrezas y actitudes que constituyen los contenidos propios de una materia o ámbito cuyo aprendizaje es necesario para la adquisición de las competencias específicas. De esta manera, los saberes básicos posibilitarán el desarrollo de las competencias específicas de cada materia a largo de la etapa. En la misma línea se pronuncia el Decreto 82/2022, de 12 de julio.

1. El mundo laboral

- La realidad del mercado laboral. Situación y evolución.
- Acceso al mundo laboral
- Desarrollo de competencias clave. Lo que el mercado busca.

2. Prevención de riesgos laborales

- Cultura preventiva
- Daños profesionales
- Riesgos en la empresa
- Protocolos de actuación en caso de emergencia
- Derechos y deberes
- Técnicas y protección y primeros auxilios

3. Las condiciones laborales

- Aproximación al derecho del trabajo
- Derechos y obligaciones



- Principales modalidades de contratación
- Nuevos entornos laborales
- La nómina
- Recursos laborales
- La seguridad social

4. Desarrollo personal y profesional

- La búsqueda del empleo
- La motivación laboral
- Los objetivos profesionales
- Autoestima y empleo
- Análisis DAFO
- Jerarquía de las competencias
- El plan de acción

5. La búsqueda de empleo

- El análisis del entorno
- Entorno formativo y educación
- Digitalización y búsqueda de oportunidades
- Identidad digital y presencia online

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1. Analiza los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

- a. Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos o actividades de la empresa u organismo equiparado y se identifica la normativa básica de prevención de riesgos y organismos públicos relacionados.
- b. Se han identificado y clasificado los factores de riesgo de la actividad derivado de las condiciones de trabajo y los daños derivados de los mismos, especialmente los relacionados con el título.
- c. Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa u organismo equiparado y definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias e identificado la señalización en los lugares de trabajo.
- d. Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.



- e. Se ha valorado la importancia de que exista un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de acciones a realizar en caso de emergencia, así como tiene conocimiento de la documentación básica en prevención de riesgos.
- f. Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños.

2. Desarrolla actividades de autoconocimiento que le permiten orientarse a campos profesionales motivadores en los que puede desplegar todas sus capacidades

- a. Se han evaluado los propios intereses, motivaciones, habilidades y destrezas en el marco de un proceso de autoconocimiento.
- b. Se han determinado las competencias personales y sociales con valor para el empleo.
- c. Se ha valorado el concepto de autoestima en el proceso de búsqueda de empleo.
- d. Se han identificado las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades propias para la inserción profesional, así como las estrategias para sacarles el mayor aprovechamiento.
- e. Se han identificado expectativas de futuro para la inserción profesional analizando competencias, intereses y destrezas personales.

3. Desarrolla habilidades sociales concretas que se han demostrado como fundamentales a la hora de encontrar un empleo y mantenerlo.

- a. Se ha valorado la importancia de las competencias personales y sociales en la empleabilidad.
- b. Se han aplicado estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferenciándolas de conductas agresivas y/o pasivas.
- c. Se han puesto en práctica técnicas de presentación, orales y escritas, para una comunicación efectiva y afectiva valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad.
- d. Se han identificado los beneficios del trabajo en equipo, así como las diferentes formas de llevarlo a cabo.
- e. Se ha reaccionado de forma flexible y positiva ante conflictos y situaciones nuevas, aprovechando las oportunidades y gestionando las dificultades haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.

4. Accede a la información de los posibles itinerarios académicos y/o profesionales que tiene a su alcance a través de la investigación y la reflexión libre de estereotipos vocacionales.

- a. Se ha determinado la realidad del entorno sociolaboral actual.



- b. Se han identificado los itinerarios académicos y profesionales afines a sus intereses y se han valorado las opciones que mejor se ajustan a sus perfiles profesionales y sus preferencias.
- c. Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para el empleo y la adaptación al cambio

5. Pone en marcha un itinerario propio analizando las distintas opciones educativas y profesionales, valorando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas y examinando aquellas que mejor se ajustan a sus posibilidades y preferencias.

- a. Se han valorado las ventajas e inconvenientes de cada una de las opciones posibles.
- b. Se han analizado y seleccionado las opciones que más se ajustan a sus perfiles profesionales.
- c. Se ha realizado un proceso de toma de decisiones identificando el itinerario académico y profesional personal, a partir de sus preferencias profesionales, intereses y metas en el marco de un proyecto profesional

6. Conoce las estrategias de acceso al mercado de trabajo por cuenta ajena y utiliza las herramientas necesarias para el proceso de inserción laboral.

- a. Se ha analizado la búsqueda de empleo como un proceso.
- b. Se han identificado las diferentes fuentes de información de acceso al empleo.
- c. Se han analizado las distintas técnicas utilizadas para la búsqueda de empleo por cuenta ajena.
- d. Se han puesto en práctica las diferentes herramientas que permitan una búsqueda de empleo óptima.



ITINERARIO PERSONAL PARA LA EMPLEABILIDAD 1º CFGB GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
RDO. APREND.	%	CRITERIO DE EVALUACIÓN	UD
1. Analiza los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.	17%	a. Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos o actividades de la empresa u organismo equiparado y se identifica la normativa básica de prevención de riesgos y organismos públicos relacionados. b. Se han identificado y clasificado los factores de riesgo de la actividad derivado de las condiciones de trabajo y los daños derivados de los mismos, especialmente los relacionados con el título. c. Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa u organismo equiparado y definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias e identificado la señalización en los lugares de trabajo. d. Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia. e. Se ha valorado la importancia de que exista un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de acciones a realizar en caso de emergencia, así como tiene conocimiento de la documentación básica en prevención de riesgos.	UD1 UD2
		f. Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños.	
2. Desarrolla actividades de autoconocimiento que le permiten orientarse a campos profesionales motivadores en los que puede desplegar todas sus capacidades	17%	a. Se han evaluado los propios intereses, motivaciones, habilidades y destrezas en el marco de un proceso de autoconocimiento. b. Se han determinado las competencias personales y sociales con valor para el empleo. c. Se ha valorado el concepto de autoestima en el proceso de búsqueda de empleo. d. Se han identificado las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades propias para la inserción profesional, así como las estrategias para sacarles el mayor aprovechamiento. e. Se han identificado expectativas de futuro para la inserción profesional analizando competencias, intereses y destrezas personales.	UD3 UD4



3.Desarrolla habilidades sociales concretas que se han demostrado como fundamentales a la hora de encontrar un empleo y mantenerlo.	17%	a. Se ha valorado la importancia de las competencias personales y sociales en la empleabilidad. b. Se han aplicado estrategias para canalizar las emociones de manera asertiva en las relaciones con otras personas, diferenciándolas de conductas agresivas y/o pasivas. c. Se han puesto en práctica técnicas de presentación, orales y escritas, para una comunicación efectiva y afectiva valorando su importancia como recurso personal para la empleabilidad. d. Se han identificado los beneficios del trabajo en equipo, así como las diferentes formas de llevarlo a cabo. e. Se ha reaccionado de forma flexible y positiva ante conflictos y situaciones nuevas, aprovechando las oportunidades y gestionando las dificultades haciendo uso de estrategias relacionadas con la inteligencia emocional.	UD5 UD6
4. Accede a la información de los posibles itinerarios académicos y/o profesionales que tiene a su alcance a través de la investigación y la reflexión libre de estereotipos vocacionales.	16%	a. Se ha determinado la realidad del entorno sociolaboral actual. b. Se han identificado los itinerarios académicos y profesionales afines a sus intereses y se han valorado las opciones que mejor se ajustan a sus perfiles profesionales y sus preferencias. c. Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para el empleo y la adaptación al cambio	UD7
5. Pone en marcha un itinerario propio analizando las distintas opciones educativas y profesionales, valorando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas y examinando aquellas que mejor se ajustan a sus posibilidades y preferencias.	14%	a. Se han valorado las ventajas e inconvenientes de cada una de las opciones posibles. b. Se han analizado y seleccionado las opciones que más se ajustan a sus perfiles profesionales. c. Se ha realizado un proceso de toma de decisiones identificando el itinerario académico y profesional personal, a partir de sus preferencias profesionales, intereses y metas en el marco de un proyecto profesional	UD8
6. Conoce las estrategias de acceso al mercado de trabajo por cuenta ajena y utiliza las herramientas necesarias para el proceso de inserción laboral.	19%	a. Se ha analizado la búsqueda de empleo como un proceso. b. Se han identificado las diferentes fuentes de información de acceso al empleo. c. Se han analizado las distintas técnicas utilizadas para la búsqueda de empleo por cuenta ajena. d. Se han puesto en práctica las diferentes herramientas que permitan una búsqueda de empleo óptima.	UD9 UD10



4. SEGUNDO CURSO

4.1. APLICACIONES BÁSICAS DE OFIMÁTICA. Código 3002

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

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

- 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.
- 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.



Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- La tramitación y búsqueda de información a través de redes informáticas.
- La utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la elaboración de documentos

1.2. Objetivos Generales Relacionados Con El Módulo

Son los siguientes:

- b) Analizar las características de los procesadores de texto y hojas de cálculo, empleando sus principales utilidades y las técnicas de escritura al tacto para elaborar documentos.
- c) Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- s) 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.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) 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.
- x) 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.
- y) 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.



2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos.

Según el **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **220 horas lectivas**, desarrollados al largo del **SEGUNDO** curso, impartándose a razón de **8** horas semanales con los siguientes contenidos:

1. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Servicios de alojamiento compartido de información en Internet.
- Páginas institucionales.

2. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico:

- Procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.
- Envío y recepción de mensajes por correo.
- Inclusión de documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico.
- Clasificación de contactos y listas de distribución. Convocatorias y avisos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información
- Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

3. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo:

- Tipos de datos. Referencias a celdas. Rangos. Hojas. Libros.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación y modificación de gráficos.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.
- Utilización de formularios sencillos.
- Creación de listas, filtrado, protección, ordenación de datos y otros elementos básicos de bases de datos mediante hoja de cálculo. Reglas ergonómicas.

4. Elaboración de presentaciones:

- Identificación de opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas. Tipos de vistas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.



- Aplicación de sonido y vídeo.
- Utilización de plantillas y asistentes.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

TRIMESTRE	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TÍTULO	
PRIMERO	1	Tramitación de la información en línea	40
	2	Búsqueda activa en redes informáticas	36
	3	Mensajes de correo electrónico	36
	4	Contactos en el correo electrónico y calendarios	40
SEGUNDO	5	Hojas de cálculo I	70
	6	Hojas de cálculo II	65
TERCERO	7	Presentaciones I	50
	8	Presentaciones II	50
TOTALES			387



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del
RA1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	50%			25%
UNIDADES DE TRABAJO: 1 y 2						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa (rúbrica)					
a) Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.		15	7,5			3,75
b) Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.		14	7			3,5
c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.		15	7,5			3,75
d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.		15	7,5			3,75
e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube").		13	6,5			3,25
f) Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.		14	7			3,5
g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.		14	7			3,5



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del
RA2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	50%			25%
UNIDADES DE TRABAJO: 3 y 4						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa (rúbrica).					
a) Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción de mensajes internos y externos.		14	7			3,5
b) Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.		15	7,5			3,75
c) Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.		15	7,5			3,75
d) Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.		13	6,5			3,25
e) Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.		15	7,5			3,75
f) Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.		14	7			3,5
g) Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.		14	7			3,5



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del
RA3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%		100%		25%
UNIDADES DE TRABAJO: 5 y 6						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa (rúbrica)					
a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.		18		18		4,5
b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.		16		16		4
c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.		16		16		4
d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.		16		16		4
e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.		18		18		4,5
f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.		16		16		4



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del
RA4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%			100%	25%
UNIDADES DE TRABAJO: 7 y 8						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa (rúbrica)					
a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.		18			18	4,5
b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.		16			16	4
c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.		16			16	4
d) Se han creado presentaciones sencillas incorporando textos, gráficos, objetos y archivos multimedia.		18			18	4,5
e) Se han diseñado plantillas de presentaciones.		16			16	4
f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.		16			16	4



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UUTT	% 1 ^a EVA	% 2 ^a EVA	% EVA. ORD.
1. Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes	1,2	25%		25%
2. Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas	3,4	25%		25%
3. Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo.	5, 6		25%	25%
4. Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas.	7, 8			25%
		50%	25%	100%

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de tramitar información en línea y la elaboración de documentos informáticos mediante hojas de cálculo y aplicaciones de presentaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- La tramitación de información en línea.
- La elaboración y gestión de los documentos informáticos

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, con los contenidos de este módulo el alumno adquiere las siguientes Cualificaciones Profesionales:

a) **ADG305_1. Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales,**

que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.
- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

b) **ADG306_1. Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos**

que comprende las siguientes unidades de competencia:



- UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.
- UC0974_1: Realizar operaciones básicas de tratamiento de datos y textos, y confección de documentación.

[INICIO](#)

4.2. ATENCIÓN AL CLIENTE. Código 3005

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

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

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada según los protocolos y la imagen corporativa.
- i) Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- 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.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:



- La descripción de los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- La realización de ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- La resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación. INICIO

1.2. Objetivos Generales Relacionados Con El Módulo

Son los siguientes:

- i) Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.

Además, está **relacionado**, de forma coordinada **con el resto de módulos profesionales con los siguientes objetivos.**

- s) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) 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.
- y) 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.
- z) 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.



2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos

Según el **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **65 horas lectivas**, impartándose a razón de **3 horas semanales** con los siguientes contenidos:

1. Atención al cliente:

- El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.
- Barreras y dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa.
- Empatía y receptividad.

2. Comunicación no verbal. Venta de productos y servicios:

- Actuación del vendedor profesional.
- Exposición de las cualidades de los productos y servicios. La presentación y demostración del producto.
- El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.
- El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.
- Técnicas de venta.
- Servicios postventa.
- Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

3. Información al cliente:

- Roles, objetivos y relación cliente-profesional.
- Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.
- Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.
- Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.
- Fidelización de clientes.
- Objeciones de los clientes y su tratamiento.
- Parámetros clave que identificar para la clasificación del artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.
- Documentación básica vinculada a la prestación de servicios.



4. Tratamiento de reclamaciones:

- Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras. Elementos formales que contextualizan una reclamación.
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Procedimiento de recogida de las reclamaciones.
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones INICIO

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

TRIMESTRE	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TÍTULO	
PRIMERO	1	Comunicación y atención al cliente	10
	2	Venta de productos y servicios	12
SEGUNDO	3	La venta y su desarrollo	11
	4	Información al cliente I	11
TERCERO	5	Información al cliente II	10
	6	Tratamiento de las reclamaciones	11
TOTALES			65



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del Curso
RA 1 Atiende a posibles clientes reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	50%			25%
UNIDADES DE TRABAJO: 1						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa con rúbrica.					
g) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente		10	5			2.5
h) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.		10	5			2,5
i) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.		10	5			2,5
j) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.		15	7,5			5
k) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas, léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).		15	7,5			5
l) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		10	5			2,5
m) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores		10	5			2,5
n) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.		10	5			2,5
o) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.		10	5			2,5



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del Curso
RA 2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	25%	25%	25	25%
UNIDADES DE TRABAJO: 2 y 3						
Criterios de evaluación:	Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa con rúbrica.					
a) Se han analizado las diferentes tipologías de público.		12,5	3,21	3,21		3,21
b) Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.		12,5	3,21	3,21		3,21
c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.		12,5	3,21	3,21		3,21
d) Se ha diferenciado entre información y publicidad.		12,5	3,21	3,21		3,21
e) Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.		12,5	3,21	3,21		3,21
f) Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.		12,5	3,21	3,21		3,21
g) Se ha asesorado al cliente sobre la opción más recomendable, cuando existen varias posibilidades, informándole de las características y acabados previsibles de cada una de ellas.		12,5	3,21	3,21		3,21
h) Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.		12,5	3,21	3,21		3,21



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del Curso
RA 3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	25%	25%	25%	25%
UNIDADES DE TRABAJO: 4 y 5						
Criterios de evaluación:	. Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa con rúbrica.					
a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.		12,5		3,21	3,21	3,21
b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello		12,5		3,21	3,21	3,21
c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.		12,5		3,21	3,21	3,21
d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.		12,5		3,21	3,21	3,21
e) Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.		12,5		3,21	3,21	3,21
f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente		12,5		3,21	3,21	3,21
g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.		12,5		3,21	3,21	3,21
h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.		12,5		3,21	3,21	3,21



RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1 ^{er} T	Ponderación del 2 ^o T	Ponderación del 3 ^{er} T	Ponderación total del Curso
RA 4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	25%	25%	100%	25%
UNIDADES DE TRABAJO: 6						
Criterios de evaluación:	. Pruebas escritas, pruebas prácticas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa con rúbrica.					
a) 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 esperable.		16			16	4
b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		16			16	4
c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		18			18	4,5
d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.		16			16	4
e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación		16			16	4
f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.		18				4,5



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UUTT	% 1ª EVA	% 2ª EVA	% EVA. ORD.
1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.	1	25%		25%
2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.	2, 3	12,5%	12,5%	25%
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.	4, 5		12,5%	25%
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.	6			25%
		37,5%	25%	100%

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de atención y servicio al cliente, tanto en la información previa como en la postventa del producto o servicio.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Comunicación con el cliente.
- Información del producto como base del servicio.
- Atención de reclamaciones.

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, con los contenidos de este módulo el alumno adquiere las siguientes Cualificación Profesional Completa:

a) **ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.**

que comprende la siguiente unidad de competencia:

- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

y la siguiente cualificación profesional incompleta según el Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio:

b) **COM412_1 Actividades auxiliares de comercio.**

que incluye las unidades de competencia siguientes:

- UC1329_1: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente

[INICIO](#)



4.3. PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS. Código 3006

1. INTRODUCCIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DEL MÓDULO

1.1. Competencias profesionales y para la empleabilidad relacionadas con el módulo

Entre las **Competencias profesionales y para la empleabilidad** propias de este módulo profesional se encuentran las siguientes:

- g) Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendada 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.
- 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

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- Realización de “juegos de rol” sobre diversas situaciones de atención al cliente en el punto de venta: información a distintos tipos de clientes, asesoramiento, venta, atención de reclamaciones.



- Elaboración de formularios de reclamaciones, cumplimentación de hojas de reclamaciones, confección de cartas e informes relacionados con la atención al cliente.
- Realización de cobros con TPV y devoluciones de productos y manejo de la documentación asociada a estas operaciones.
- Exposiciones orales y simulación de conversaciones telefónicas relacionadas con situaciones de venta o atención al cliente.

1.2. Objetivos generales relacionados con el módulo

Los objetivos generales, relacionados con el módulo son los siguientes:

- g) Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- h) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- m) Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.

Además, está relacionado, de forma coordinada con el resto de módulos profesionales, con los siguientes objetivos

- t) 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.
- u) 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.
- v) 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.
- w) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- x) 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.
- y) 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.



- z) 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.

2. RELACIÓN Y SECUENCIACIÓN DE RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

.1. Secuenciación y temporalización de los contenidos

Según el **Decreto 83/2014** por el que se establece el currículo correspondiente al Título Profesional Básico en Servicios Administrativos, la duración del módulo es de **110 horas lectivas**, impartándose a razón de **4 horas semanales** con los siguientes contenidos:

1. Asesoramiento en el punto de venta:

- Fases del proceso de atención al cliente y de preparación de pedidos.
- Periodos de garantía.
- Documentación relacionada con las operaciones de cobro y devolución.
- Técnicas básicas de venta.
- La atención del cliente.
- La relación con el cliente potencial. Transmisión de la información.
- Reglas para hablar por teléfono.
- El léxico comercial.
- Características de los productos. Calidades. Formas de uso y consumo.

2. Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- Tipos de mercancías/productos. Características.
- Tipos de pedidos. Unidad de pedido.
- Métodos de preparación de pedidos: manuales, semiautomáticos y automáticos.
- Manipulación y conservación de productos. Recomendaciones de seguridad, higiene y salud.
- Pesaje, colocación y visibilidad. Equipos de pesaje.
- Sistemas de pesaje y optimización de pedidos. Picking por voz.
- Verificación de pedidos. Registro y comprobación de pedidos. Flujos de información.
- Operaciones con terminales en el punto de venta (TPV). Tipos de terminal en el punto de venta. Manejo de cajas registradoras. Manejo de TPVs.
- Los medios de pago electrónicos. El datafono.

3. Preparación de pedidos para la expedición:

- Operativa básica en la preparación de pedidos. Pasos y características.



- Simbología básica en la presentación de productos y mercancías para su manipulación.
- Documentación para la preparación de pedidos.
- Documentación para la preparación de pedidos. Control del proceso: Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos.
- Finalización de pedidos.
- Presentación y embalado para su transporte o entrega.
- Embalaje. Normas y recomendaciones básicas. Embalado manual y mecánico.
- Colocación y disposición de productos en la unidad de pedido.
- Normas de prevención de riesgos laborales de aplicación a la preparación de pedidos. Accidentes y riesgos habituales.
- Higiene postural. Recomendaciones en la manipulación manual de cargas.
- Exposición a posturas forzadas

4. Seguimiento del servicio postventa:

- El servicio postventa.
- Entrega de pedidos.
- Las reclamaciones
- Procedimientos para tratar las reclamaciones.
- Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de formularios.
- Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

INICIO

Este contenido se ha secuenciado y temporalizado en las siguientes unidades de trabajo:

TRIMESTRE	UNIDADES DE TRABAJO		SESIONES
	Nº	TÍTULO	
PRIMERA	1	Asesoramiento en el punto de venta	20
	2	Conformación de pedidos de mercancías y productos	20
SEGUNDO	3	Manipulación de pedidos	20
	4	Preparación de pedidos para la venta	18
TERCERO	5	Presentación y embalado de productos	17
	6	Seguimiento del servicio postventa	15
TOTALES			110



2.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE		Ponderación por R.A.	Ponderación del 1º T	Ponderación del 2º T	Ponderación del 3º T	Ponderación total del
RA1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	50%			25%
UNIDAD DE TRABAJO: 1						
Criterios de evaluación:						
h) Se han identificado las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa	20	10			5
i) Se han aplicado 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.		15	7,5			3,75
j) Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.		15	7,5			3,75
k) Se ha mantenido 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.		15	7,5			3,75
l) Se ha informado 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.		15	7,5			3,75
m) Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.		20	10			3,75



RA2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%	12,5%	12,5%		25%
UNIDADES DE TRABAJO: 2 y 3						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.		20	2,5	2,5		5
b) Se ha interpretado 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.		20	2,5	2,5		5
c) Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.		10	1,25	1,25		2,5
d) Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.		10	1,25	1,25		2,5
e) Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.		10	1,25	1,25		2,5
f) Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.		20	2,5	2,5		5
g) Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.		10	1,25	1,25		2,5



RA3. Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%		100%		25%
UNIDADES DE TRABAJO: 4 y 5						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).		10		10		2,5
b) Se han identificado los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.		15		15		3,75
c) Se han utilizado los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.		20		20		5
d) Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.		15		15		3,75
e) Se ha manejado 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.		15		15		3,75
f) Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas.		10		10		2,5
g) Se han retirado los residuos generados en la preparación y embalaje.		15		15		3,75



RA4. Atiende reclamaciones de potenciales clientes identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	25%			100%	25%
UNIDADES DE TRABAJO: 6						
Criterios de evaluación:	Exámenes, pruebas escritas, actividades de clase, trabajos, resúmenes presentaciones y observación directa					
a) Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.		15			15	3,75
b) Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)		20			20	
c) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.		15			15	3,75
d) 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 esperable.		20			20	5
e) Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.		15			15	3,75
f) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación, clasificándolos y transmitiendo su información al responsable de su tratamiento.		15			15	3,75



3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a la siguiente tabla:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	UUTT	% 1ª EVA	% 2ª EVA	% EVA. ORD.
1. Atiende a posibles clientes asesorándoles sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas.	1	25%		25%
2. Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.	2, 3	12,5%	12,5%	25%
3. Preparar pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.	4, 5		12,5%	25%
4. Atiende reclamaciones de potenciales clientes identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.	6			25%
		37,5%	25%	100%

4. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación asociada a la función de realización de operaciones de venta de productos y tratamiento de reclamaciones.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- Información, asesoramiento y atención al cliente aplicando las técnicas de comunicación adecuadas a la situación y mostrando una actitud de respeto y amabilidad en el trato al cliente.
- Venta de productos y realización de las operaciones de preparación de pedidos, de cobro y de las devoluciones de productos, manejando TPVs o cajas registradoras.
- Atención de reclamaciones de clientes, utilizando protocolos de actuación definidos para cada situación

Según el RD 107/2008, de 1 de febrero, con los contenidos de este módulo el alumno adquiere la siguiente Cualificación Profesional Completa:

a) **ADG305_1 Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales.**

que comprende las siguientes unidades de competencia:

- UC0969_1: Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.



- UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

y la siguiente cualificación profesional incompleta según el Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio:

b) **COM412_1 Actividades auxiliares de comercio.**

que incluye las unidades de competencia siguientes:

- UC1326_1: Preparar pedidos de forma eficaz y eficiente, siguiendo procedimientos establecidos.

[INICIO](#)

4.4. FORMACION EN CENTROS DE TRABAJO. Código 3008

Exclusivamente para los alumnos matriculados en SMRMOD, por tener que realizar la Formación en Centros de Trabajo al no haber aprobado todos los módulos en la primera convocatoria ordinaria del curso 24-25.

1. 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 ha conservado la confidencialidad en todo el proceso.

2. Realiza la tramitación de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas observando las normas establecidas por 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 ha 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 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 de 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 esperable.

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 mostrado 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.

INICIO

2. ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS

- Información y atención a terceros ante cualquier solicitud, demanda, requerimiento o consulta.
- Identificación de las funciones desempeñadas por los diferentes componentes de la plantilla en el marco organizativo de la empresa.
- Identificación de los diversos itinerarios departamentales por los que circula la información, tanto la procedente del exterior como la generada en la propia empresa y reconocimiento de los destinatarios de la misma.
- Utilización de los medios y equipos de oficina y fuentes disponibles en la transmisión y canalización de la información dentro y fuera de la empresa o corporación.
- Información con claridad, rapidez y exactitud, transmitiendo la mejor imagen de la empresa con un trato diligente y cortés.
- Aplicación de criterios de prioridad, confidencialidad y acceso establecidos ante la información que se debe transmitir.
- Confección y cumplimentación de la documentación e información en cada fase del proceso administrativo.
- Utilización de los medios y equipos de oficina en la realización de documentos e impresos.
- Identificación del objeto y contenido de la información o documentación, así como del proceso y circuito que debe seguir.
- Realización de facturas, recibos, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cartas, oficios, instancias, certificados, consultando en los archivos o bases de datos y utilizando los medios adecuados.
- Cumplimentación de fichas de almacén, aplicando los criterios de valoración de existencias establecidas.
- Aplicación de los sistemas de clasificación, registro y archivo establecidos.



- Recepción, codificación, verificación y archivo de documentos e información recibida y emitida.
- Registro de las entradas y salidas de correspondencia, personas y llamadas.
- Utilización de los medios y equipos adecuados.
- Aplicación de los sistemas de seguridad y protección de la información y documentación establecida.
- Identificación de la documentación.
- Aplicación de criterios de correcto cumplimiento dentro del organigrama de la empresa y del equipo de trabajo.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Describir con claridad y exactitud las características, ventajas y/o beneficios de los servicios, gestiones y/o información ofertados.
- Obtener de las fuentes disponibles la información adecuada.
- Transmitir con rapidez y exactitud la información o gestión al superior jerárquico cuando sobrepasa la responsabilidad asignada.
- Proporcionar información de acuerdo con los criterios de prioridad, confidencialidad y acceso establecidos.
- Aplicar el proceso y el circuito que debe seguir la documentación de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa.
- Identificar, discernir y seleccionar el objeto y contenido de la documentación en el marco de la empresa u organismo en relación con el área de gestión que corresponde, realizando las funciones que se le asignen en esta competencia.
- Utilizar los medios y equipos de oficina en la empresa u organismo para comunicar, obtener, transmitir, registrar y archivar información o documentación, tanto externa como interna en la empresa.
- Realizar las gestiones asignadas de forma autónoma en los diversos ámbitos y áreas de competencia.
- Recepción, codificación, archivo y verificación de facturas, recibos, propuestas de pedido, albaranes, letras de cambios, pagarés y cheques, de acuerdo con la organización estructurada por la empresa.
- Realización de facturas, recibos, albaranes, notas de pedido y letras de cambio, consultando en los archivos o bases de datos correspondientes y utilizando los medios disponibles en la empresa.
- Aplicar los sistemas de seguridad y protección de información y documentación establecida en la empresa en cuanto a acceso, consulta, prioridad y confidencialidad.



- Mostrar en todo momento una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa u organismo.
- Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.
- Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
- Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros de la entidad colaboradora.
- Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.
- Aplicar en todo momento las normas de seguridad e higiene en el desarrollo de las tareas encomendadas, tanto las recogidas en la normativa en vigor como las particulares establecidas por la empresa.
- Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos de administración y gestión en la empresa u organismo y en la imagen que ésta proyecta.
- Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa u organismo.

4. DURACIÓN

La duración será de **240 horas** a realizar en el primer trimestre del curso 25-26.

Criterios De Calificación

La calificación será **APTA o NO APTA**.

Se tendrá en cuenta el informe del tutor o de la tutora de empresa y las hojas de seguimiento semanal en las tutorías en el Centro Educativo.

El alumno deberá adquirir las capacidades terminales adaptadas a cada empresa. Para la obtención de la calificación, se atenderá a los siguientes valores:

- Asistencia.
- Puntualidad.
- Seguridad e Higiene.
- Respeto y trato correcto.
- Confidencialidad de la información.
- Correcta ejecución de los distintos tipos de tareas



5. METODOLOGÍA. SEGUIMIENTO. PERIODICIDAD

a) Metodología.

El procedimiento a seguir es que el tutor 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, o sección, propias de su preparación profesional.

Si en la organización interna de la Entidad Colaboradora existen más de un departamento, 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 y cada uno de ellos de manera que pueda tener oportunidad de ver y “trabajar” todos los aspectos de la gestión administrativa de la Entidad Colaboradora.

b) 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 de la empresa, 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 Entidad Colaboradora que tengan varios departamentos o varias personas trabajando en departamento de administración que realizan diferentes tareas, el seguimiento del monitor 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:

Se realizará de 2 formas:

- a) 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. En esta visita el tutor docente se entrevistará con el tutor de la Entidad Colaboradora para recoger su opinión sobre 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; 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.
- b) En el Instituto se reúnen simultáneamente todos los alumnos que están haciendo 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:
 - Asistencia.
 - Puntualidad.
 - Seguridad e Higiene.
 - Respeto y trato correcto
 - Y otros que puedan surgir, por parte de los alumnos o el tutor.

Luego se entrevistará con cada alumno, analizando su hoja de seguimiento de las actividades, tipos de tareas realizadas, comentándolas, así como las condiciones de trabajo, trato con el personal, 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.

Periodicidad

Las visitas a las Entidad Colaboradora se realizarán **quincenalmente**.

La reunión con los alumnos en el Instituto también se hará quincenalmente fijándose las fechas.

Por tanto, quincenalmente se visitan las Entidades Colaboradoras y se realizan las entrevistas en ellas, y, posteriormente se realiza las reuniones en el Instituto y así sucesivamente hasta la terminación del módulo.



De forma extraordinaria, esta periodicidad podría alterarse si así lo solicitase el tutor de la Entidad Colaboradora o el alumno, con argumentos suficientemente válidos que lo justificara.

3.5 PERIODO DE FORMACIÓN EN EMPRESA U ORGANISMO EQUIPARADO (PFE)

Con la formación en las empresas se pretende estrechar vínculos, aunar esfuerzos y favorecer una mayor inserción del alumnado en el mundo laboral durante el periodo de formación.

Se pretenden conseguir los siguientes **objetivos**:

Para el **alumnado**:

- a) Conocer más de cerca su sector profesional.
- b) Recibir una formación acorde con las necesidades reales del sector productivo.
- c) Familiarizarse con aspectos importantes del ámbito laboral: comunicación interpersonal y trabajo en equipo, puntualidad, y preocupación por el trabajo bien hecho.
- d) Mejorar sus expectativas de empleabilidad.
- e) Mejorar su motivación como consecuencia de un mayor contacto con las empresas.

Para **las empresas, entidades/organismos públicos o privados**:

- a) Conseguir una cualificación profesional del alumnado adaptada a sus necesidades, facilitando así la incorporación de nuevo personal.
- b) Mejorar algún aspecto organizativo/productivo como resultado de su participación en el desarrollo de estos proyectos formativos.
- c) Mejorar la productividad.

Para **los centros educativos**:

- a) Incentivar y motivar un mejor aprovechamiento académico del alumnado.
- b) Involucrar al sector empresarial en la Formación Profesional, favoreciendo el desarrollo de proyectos conjuntos.
- c) Fomentar la transferencia del conocimiento entre los centros educativos y el sector productivo.

La estancia de formación en empresa u organismo equiparado se realizará, con carácter general, en **régimen general**.

Oferta de Régimen General

1. En primer curso del grado básico se realizará un periodo de formación en empresa (PFE) de una duración total de 120 horas (4 semanas), que se iniciará a partir del 12 de enero de 2026, dualizando los siguientes módulos profesionales: Técnicas Administrativas Básicas (TAB), Archivo y Comunicación (AC) y Tratamiento Informático de Datos (TID).
2. El Periodo de Formación en Empresa (PFE) para los alumnos matriculados en segundo curso, tendrá una duración de 400 horas, que comenzará a partir de mediados de febrero.



Estos alumnos de segundo, deben realizar la totalidad de las horas de formación en empresas del ciclo básico porque en primero no se pudieron realizar porque dos alumnos no habían cumplido los 16 años y otros no aprobaron los resultados de aprendizaje asociados a la PRL en el periodo ordinario del curso.

Los módulos que se dualizarán en este periodo de formación para este curso, son: Aplicaciones Básicas de Ofimática (ABOF), Atención al Cliente y Preparación de Pedidos y Venta de Productos.

La duración total de la formación en empresa entre primer y segundo curso para los ciclos formativos de grado básico será, como norma general, de 400 horas, que deberá contribuir a la consecución de entre el 10% y el 20% de los resultados de aprendizaje contemplados en los diferentes módulos del Ciclo Formativo que se impartan de forma conjunta entre el centro educativo y la empresa.

Características de la oferta

1. El Centro Educativo concretará qué módulos profesionales se incluirán en el plan de formación individual con la identificación de los resultados de aprendizaje que serán impartidos total o parcialmente en la empresa.
2. El reparto de los resultados de aprendizaje entre los centros educativos y las empresas no se realizará teniendo en cuenta la totalidad de los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales del Ciclo Formativo sino de cada 1 de ellos de manera individual pudiendo darse la circunstancia de módulos profesionales sin ningún resultado de aprendizaje asignado a la empresa.
3. El periodo total de formación en la empresa correspondiente a un módulo profesional no podrá superar el equivalente al 65% de las horas de las horas de duración total de dicho módulo profesional. En ningún caso podrá desarrollarse un módulo profesional en su totalidad por parte de la empresa durante el periodo entendido como de formación en empresa sin intervención directa del docente formador o experto responsable del centro educativo.
4. La formación podrá realizarse en una o en varias empresas y en sus centros de trabajo que se complementen entre sí en la adquisición de resultados de aprendizaje de los diferentes módulos profesionales de primer curso. A estos efectos cualquier empresa podrá intervenir juntamente con otra u otras para formar una red capaz de completar la formación a impartir conjuntamente con el centro educativo.



Plan de formación individual del alumnado en la empresa (PFI)

Tanto el Programa Formativo en la Empresa (PFE) como El Plan de Formación Individual de alumno (PFI), aparecen desglosados en el aplicativo de EducamosCLM.

El tutor o la tutora de Formación Profesional Dual del centro educativo en colaboración con el equipo educativo de cada curso deberá elaborar, para cada alumno un plan de formación individual que, junto al convenio de colaboración formalizado entre el centro educativo y la empresa colaboradora formará parte del conjunto de la documentación de la fase de formación en la empresa.

La formación en empresa en los ciclos de grado básico representará el 20 % de la duración total del ciclo formativo, y contemplará el 10 %-20 % de los resultados de aprendizaje del ámbito profesional.

Para iniciar la formación en empresa, **el alumnado deberá tener cumplidos los dieciséis años.**

Quedan **exceptuados** de la realización de periodos de formación en empresa u organismo equiparado en cada uno de los cursos del programa aquellos **estudiantes menores de dieciséis años en el primer curso**. En este caso, el periodo quedará acumulado en el segundo curso

Las administraciones educativas garantizarán que hayan adquirido las competencias y los contenidos relativos a los riesgos específicos y las medidas de prevención en las actividades profesionales correspondientes al perfil profesional de cada título profesional básico, según se requiera en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Las administraciones educativas:

- a) En todo caso, determinarán o autorizarán, a solicitud del centro, el momento en el que deba realizarse la formación en empresa u organismo equiparado, en función de las características del programa, el perfil del alumnado y la disponibilidad de puestos formativos en las empresas.
- b) Podrán disponer medidas de prelación para los alumnos y las alumnas con discapacidad en la selección de las empresas que participen en la formación en empresa, a fin de garantizar su realización en términos de calidad y accesibilidad.

Según lo contemplado en la Orden 201/2024 y amparados en el *Artículo 21. Evaluación de la formación en empresa u organismo equiparado en modalidad presencial ordinaria*, en el punto 6, que dice “*El alumnado matriculado en primer curso en modalidad presencial ordinaria **no realizará la fase de formación en la empresa**, por alguno de los siguientes supuestos:*



b) *Cuando, a decisión del equipo docente, el alumnado no haya adquirido los resultados de aprendizaje que se consideren necesarios para incorporarse a la fase de formación de empresa, y ello pudiera suponer algún tipo de riesgo para el propio alumnado, para la seguridad de los trabajadores o trabajadoras, sus instalaciones o para el tratamiento de la información confidencial de la empresa.*

Además, teniendo en cuenta la **cláusula quinta del Convenio** de colaboración entre el centro educativo y la empresa u organismo equiparado para el desarrollo del Periodo de formación en empresa u organismo equiparado de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional, que dice:

Quinta. Compromisos del alumnado

Cada persona en formación que desarrolle su actividad en la empresa u organismo equiparado en el marco del presente convenio **se compromete** a:

- Cumplir con el calendario y horario formativo establecido en la empresa u organismo equiparado.
- Cumplir con las normas establecidas por la empresa u organismo equiparado, especialmente las referidas a la prevención de riesgos laborales.
- Aplicar y cumplir adecuadamente con las tareas formativas que se le encomienden en la empresa u organismo equiparado, de acuerdo con el plan de formación y la programación establecida, respetando el régimen interno de funcionamiento de la misma.
- Respetar y cuidar los medios materiales que se pongan a su disposición.
- Comunicar a la empresa u organismo equiparado con la antelación que sea posible cualquier ausencia.
- Respetar la máxima confidencialidad y no difusión ni copia para uso profesional ni personal del material técnico de trabajo de la empresa, ya desarrollado o a desarrollar, así como de la información relativa a clientes y personas de contacto de la empresa. Además, no se le permite la reproducción o almacenamiento de datos de la empresa, ni su transmisión, cualquiera que sea el medio utilizado para ello, sin permiso expreso del tutor o tutora de la empresa, tal y como se recoge en el Plan de formación individual, que firmará el alumno.

Por lo tanto, **no realizarán el PFE** todos los estudiantes que no alcancen un grado de madurez suficiente, ni la responsabilidad necesarios para acometer los compromisos que conlleva la formación en empresas, así como cuando presenten **deficiencias en su autonomía, organización personal y la capacidad para asumir compromisos de forma responsable,**



fundamentales para enfrentarse a un entorno laboral y profesional, donde se precisa compromiso, proactividad, iniciativa y responsabilidad.

4.5. PROYECTO INTERMODULAR DE APRENDIZAJE COLABORATIVO (Primero y Segundo). Código 3160

Según el artículo 41 de la Ley Orgánica 3/2022 de 31 de marzo y el artículo 85.2 del RD 659/2023 de 18 de julio el Proyecto Intermodular de Aprendizaje Colaborativo estará vinculado a los ámbitos de Comunicación y Ciencias Sociales, Ciencias Aplicadas y a los módulos profesionales, con especial atención a los elementos de búsqueda de información, innovación, investigación aplicada y emprendimiento, vinculados a los resultados de aprendizaje que se relacionan a continuación.

La duración de este módulo será de 25 horas a lo largo del primer curso, impartido razón de 1 hora a la semana,

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- 1. Busca información en internet sobre empresas “tipo” del sector/es relacionados con los estándares (unidades) de competencia incluidos en el ámbito profesional del título, elaborando un mapa de las mismas y los servicios o productos que ofrecen.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado conjuntamente un esquema que contemple el conjunto de las empresas tipo del sector.
- b) Se han constituido equipos de trabajo y se han distribuido entre los grupos las empresas que se analizarán.
- c) Se ha identificado para la empresa seleccionada los productos o servicios que ofrece.
- d) Se han relacionado los productos o servicios ofertados con la consecución de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).
- e) Se ha realizado un diagrama de bloques de los posibles departamentos que conforman la empresa.
- f) Se han tenido en cuenta las áreas transversales y su relación con las demás.
- g) Se ha presentado al gran grupo la configuración de la empresa y productos que ofrece.
- h) Se ha hecho una valoración de los recursos necesarios para cada unidad.
- i) Se ha elaborado un informe en un formato establecido con la información recabada, indicando al menos: el sector en el que se encuadra, los principales países donde opera, y las áreas de las que se compone.



2. Selecciona un servicio o producto de una empresa del sector relacionándolo con su contribución a los ODS y sus destinatarios a nivel global.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha seleccionado un producto/servicio de la empresa a estudio.
- b) Se ha discutido en grupo con qué ODS pueda estar relacionado.
- c) Se han identificado las características del público objetivo al que está destinado.
- d) Se ha comparado el producto con otros de empresas similares.
- e) Se ha desarrollado una propuesta innovadora para potenciar el producto o servicio.

3. Hace una propuesta de una empresa tipo “spin off” indicando los aspectos diferenciales con la empresa de referencia y elaborando un dossier con sus características.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha planteado en el grupo el concepto de una empresa tipo “spin off”, indicando sus ventajas e inconvenientes.
- b) Se ha discutido en grupo con qué ODS pueda estar relacionado.
- c) Se ha propuesto una posible organización de la empresa, atendiendo a una estructura lineal o circular.
- d) Se han indicado que tecnologías se incluirían para aumentar su competitividad.
- e) Se han propuesto aspectos innovadores sobre algún producto de la empresa de referencia.

4. Relaciona cada unidad de una empresa tipo con la prevención de riesgos profesionales identificando los equipos/sistemas de protección generales y los propios de cada actividad.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado la responsabilidad de la empresa y los trabajadores en la consecución de entornos de trabajo seguros.
- b) Se han identificado los sistemas de protección generales e individuales de cada unidad en función de las actividades a realizar.
- c) Se ha estimado el coste de los elementos de protección individual.
- d) Se han propuesto posibles elementos de mejora en relación con la seguridad.

5. Transmite información con claridad de manera ordenada y estructurada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud ordenada y metódica en la transmisión de la información.
- b) Se ha transmitido información verbal tanto horizontal como verticalmente.



- c) Se ha transmitido información entre los miembros del grupo utilizando medios informáticos.
- d) Se han conocido los términos técnicos en otras lenguas que sean estándares del sector.

El desarrollo del proyecto se presenta en un documento aparte.

INICIO

5. EVALUACIÓN

De acuerdo a la **Orden de 19/05/2016, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional Básica del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**, se realizarán dos evaluaciones parciales y dos evaluaciones ordinarias recopilando la información del mismo.

La evaluación es un proceso planificado que busca recoger, sistematizar y analizar información por medio de técnicas, herramientas e instrumentos con el propósito de verificar los avances y dificultades de los alumnos.

La evaluación tiene como **finalidad** valorar el aprendizaje del alumnado dirigido a la adquisición de la competencia general del ciclo formativo, sus Competencias profesionales y para la empleabilidad. Para ello se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación especificados en cada módulo. Por tanto, **los criterios de evaluación y de calificación son diferentes** para cada uno de ellos y están recogidos en las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que forman el ciclo de formativo de grado básico.

Cada profesor informará al alumnado, al comienzo de curso académico sobre los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

5.1. Instrumentos, procedimiento y fases de evaluación

Los aspectos de la evaluación comunes a todos los módulos y consensuados por unanimidad del departamento, son los siguientes:

La evaluación del proceso de aprendizaje será continua, integradora y diferenciada. La evaluación continua exige el seguimiento regular del alumnado y de las actividades programadas, para ello el docente tendrá una ficha individualizada (EXCEL-CUADERNO DEL PROFESOR) en la que recogerá la información referente a la actitud, iniciativa, interés, hábitos de trabajo, pruebas escritas que se realicen, etc. La información relacionada con la actitud del alumno se reflejará a partir de la observación directa del docente.



La evaluación provee al profesorado de información valiosa que ayuda a retroalimentar y mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo tanto, se aplicaran los siguientes **tipos de evaluación**:

- 1º **Evaluación inicial.** Se realizará al comienzo del proceso educativo, tanto al comienzo del curso como al comenzar a explicar cada una de las unidades de trabajo con el fin de conocer la situación de partida, y se realizará a través de las actividades de introducción-motivación y de conocimientos previos. Ésta evaluación se realiza con la finalidad de detectar los conocimientos previos y los errores conceptuales del alumnado, así como sus actitudes, capacidades, motivaciones e intereses.

Esta nos permitirá detectar al alumnado con menos nivel y que requerirá un mayor apoyo y seguimiento y al alumnado con más nivel de modo que podamos pedir su colaboración si es necesario para apoyar al grupo de alumnado enmarcado en la primera situación y planificar trabajos y prácticas de ampliación.

Esta evaluación tiene carácter de diagnóstico.

- 2º **Evaluación continua.** A lo largo del desarrollo de cada unidad de trabajo, para la recogida de información de cada uno de los criterios de evaluación, se utilizarán varios **instrumentos de evaluación**.

Los instrumentos de evaluación se presentan como una herramienta para conocer de manera real lo que el alumno sabe y lo que no sabe, así como las circunstancias en las que aprende.

Los instrumentos de evaluación que pueden llegar a utilizarse, son:

- a) **Pruebas teórico y/o práctica**, que permita evaluar los CCEE que así lo requieran y/o para evaluar contenidos, razonamientos, comprensión y claridad de ideas, expresión ortográfica, empleo de terminología y vocabulario adecuado y localización de la normativa vigente, al **finalizar cada unidad de trabajo**.
- b) **Cuaderno del alumno** que deberá cumplir las indicaciones dadas por el profesor en cuanto a su ejecución y plazo de presentación.
- c) **Registro anecdótico personal** para cada uno de los alumnos.
- d) **Lecturas obligatorias**.
- e) **Observación directa del trabajo del alumno**, lo que nos permitirá evaluar los comportamientos, valores, actitudes, nivel de integración, etc.
- f) **Análisis de las realizaciones de los alumnos**, como:
 - a. trabajos individuales o en grupo.



- b. participación
- c. resúmenes,
- d. actividades en clase (problemas, ejercicios, respuestas a preguntas, etc.),
- e. trabajos monográficos,
- f. exposiciones individuales o en grupo, lo que nos permitirá evaluar el planteamiento del trabajo, la utilización de la información proporcionada por el profesor, la capacidad de buscar información autónomamente, y los materiales elaborados por él, etc.
- g. Y cualquier otro que se consideren convenientes.

A. A la hora de calificar una práctica el docente podrá solicitar al alumno que realice la defensa de la misma. El alumnado tendrá que explicar cómo se ha realizado la misma y deberá contestar a las preguntas relacionadas con la práctica. La calificación se hará en función de esa defensa.

En el caso del trabajo en grupo, cada miembro deberá responder a las preguntas que realice la profesora y/o el profesor.

B. **No se recogerán entregas fuera de plazo**, se le informará al alumnado sobre el modo de proceder, que **podrá** ser:

- entrega y defensa de la misma el día asignado para recuperaciones.
- prueba escrita o práctica relacionada el día asignado para recuperaciones.

C. En el caso de que el alumnado **no se presente a una prueba** del tipo que sea, debe presentar una **justificación oficial** y se le realizará la prueba al día siguiente de la incorporación.

D. Si el alumnado utiliza técnicas no adecuadas en las pruebas escrita propuestas, como **copiar de un compañero o copiar de apuntes hechos para tal fin (chuletas)**, hablar con el compañero, girar la cabeza, etc., el profesor retirará al alumno el examen y tendrá una calificación de 0. Si el profesor tuviera sospechas podrá interrogar verbalmente al alumno sobre la defensa de las respuestas aportadas

3º **Evaluación formativa**: al proporcionar información constante al alumnado, que les permitirá conocer si se avanza adecuadamente, mostrándole sus puntos fuertes (para consolidarlos) o si se encuentran dificultades o puntos débiles (para mejorarlos) enseñándoles la corrección de la prueba escrita, del trabajo y la corrección de las actividades en el aula, de forma verbal en clase o a través del aula virtual. En el caso de detectar dificultades, se tratará de averiguar sus causas y adaptar las actividades de enseñanza-aprendizaje.



- 4º **Evaluación final y sumativa**: se realizará al concluir el proceso educativo, que servirá para calificar su proceso de aprendizaje. A través de ella se constata lo que se ha conseguido y en qué grado. Esta evaluación continua es la que permitirá la evaluación final de los resultados conseguidos por el alumnado al término de dicho proceso, que se expresará con una calificación final o nota final. Además, permite determinar qué se debería mejorar tanto en el presente como en el futuro.

Se realizará al finalizar cada trimestre recopilando la información del mismo

En el intervalo entre la evaluación ordinaria y extraordinaria se llevarán a cabo **actividades de refuerzo** para los alumnos que tengan que recuperar en la 2ª evaluación ordinaria y **actividades de ampliación** para los que hayan superado el curso en la evaluación ordinaria.

5.2. Evaluación y calificación del proceso de aprendizaje

La calificación de los módulos profesionales se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán con evaluación positiva las puntuaciones iguales o superiores a 5 y negativa las restantes.

En la Orden de 29/07/2010 de evaluación de Formación Profesional Inicial, se establece que para la evaluación de la formación se tendrán en cuenta los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación especificados en los Reales Decretos que establecen los títulos y sus correspondientes enseñanzas mínimas y los Decretos por los que se establecen los currículos de cada ciclo formativo en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Para ello en la temporalización se han asociado los resultados de aprendizaje junto con sus criterios de evaluación a cada una de las unidades de trabajo, añadiendo también algunos criterios de evaluación propios para evaluar contenidos actitudinales y procedimentales. En las programaciones de los módulos profesionales el punto 2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN, se puede ver la ponderación establecida para los criterios de evaluación asociados a sus resultados de aprendizaje.

CALIFICACIÓN DE CADA CRITERIO DE EVALUACIÓN (CE)

- Cada CE se evaluará y calificará independientemente de los demás con un valor de 0 a 10.
- Para calificar cada CE se usarán los distintos instrumentos de evaluación indicados en el apartado anterior.
- Se han categorizado los CE, identificando algunos de ellos como básicos. Esto permitirá mayor objetividad de cara a:



- o realizar las recuperaciones en base a ellos cuando por cuestiones de viabilidad temporal sea imposible evaluarlos todos (más información en el apartado de recuperaciones)
 - o mejorar la objetividad a la hora de considerar si un RA se puede considerar logrado, cuando la calificación ponderada de todos los CCEE es ≥ 5 pero tiene CCEE no superados.
- Por norma general, cada CE será evaluado por medio de un único instrumento de evaluación, aunque se podrán emplear varios instrumentos.
- El **CE propio** incluido en todos los RA:

“Se han presentado las entregas cumpliendo los criterios de formato, ortografía y organización especificados, así como en el plazo establecido.”.

“Se comporta correctamente en clase mostrando una actitud participativa y sin faltar el respeto a los demás”

Estos criterios serán calificados según lo establecido en cada programación del módulo.

El comportamiento y conducta del alumnado se adapta al entorno laboral al que se incorporarán
- Los porcentajes aplicados en cada criterio de evaluación (parciales o totales) y en sus correspondientes Resultados de Aprendizaje son susceptibles de ser modificados, si a lo largo del curso se cree que es pertinente, respondiendo a las características de una programación abierta y flexible, siempre y cuando estos cambios vengan reflejados y debidamente justificados, tanto en las actas de reunión de departamento, como en la memoria del mismo, como puede ser: no haber dado todos los contenidos, no haber podido evaluar todos los criterios de evaluación, o no haber evaluado todos los resultados de aprendizaje, por distintos motivos.

CALIFICACIÓN DE CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE (RA)

- Cada RA se evaluará independientemente de los demás, obteniéndose una calificación numérica de 0 a 10.
- Cada CE dentro del RA tendrá un peso en función de su relevancia.
- Para que un RA se considere superado, el alumno deberá tener una calificación promedio ≥ 5 y una calificación mínima de 5 en los CCEE categorizados como básicos. En las convocatorias ordinarias, se podrá NO tener en cuenta esta restricción si, analizando el conjunto de calificaciones de los CCEE, se considera que a modo global se ha logrado el aprendizaje.



CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO

En cada sesión de evaluación se calificará el módulo con una nota entera de 1 a 10. Esta nota se obtendrá de redondear la nota media ponderada de las calificaciones de los resultados de aprendizaje, conforme a las tablas incluidas en las programaciones de los módulos.

Para la calificación global del módulo se tendrá en cuenta las actividades y cuestionarios propuestos por el profesor para evaluar estos resultados de aprendizaje mediante sus criterios de evaluación. Siguiendo las directrices marcadas por la resolución de 19/05/2016, de la Consejería de Educación la evaluación se realizará atendiendo a los resultados de aprendizaje principalmente partiendo de modelos de evaluación continua, formativa e integradora, por lo que el alumnado deberá lograr cada uno de los RRAA, es decir, tener una calificación mínima de 5 en cada uno de los RRAA. De lo contrario, tendrá una nota en la evaluación inferior a 5. En las convocatorias ordinarias, se podrá no tener en cuenta esta restricción si, analizando el conjunto de RRAA, se considera que el alumno está capacitado para desempeñar adecuadamente las tareas profesionales correspondientes al módulo formativo.

ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN:

Las actividades de recuperación dirigidas al alumnado con materia pendiente, se realizarán en el momento en que se detecten los fallos en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Para facilitar la recuperación de los resultados de aprendizaje no superados se tendrán las siguientes consideraciones:

- El alumno deberá recuperar los CCEE no logrados hasta el momento.
- En las recuperaciones se emplearán los instrumentos adecuados para la evaluación de cada CE.
- Los CCEE se evaluarán de 0 a 10, igual que en primera instancia, y la nueva nota será única que cuente para la calificación del RA y, por tanto, para la nota final, respetando así el principio de evaluación continua.
- Cuando un alumno deba recuperar muchos CCEE y por cuestiones de viabilidad temporal sea imposible realizarla de todos ellos, se reducirá la prueba a la re-evaluación de los CCEE básicos.
- Cuando se recurra a la reentrena de prácticas, trabajos, actividades, cuya realización pueda albergar dudas de autoría y correcto aprendizaje, se podrá exigir al alumno que explique y justifique su solución propuesta y la calificación vendrá determinada por la adecuación de dicha defensa.



- Se realizarán actividades de apoyo o refuerzo consistentes, entre otras, en repetición de ejercicios ya planteados o realización de nuevos ejercicios expuestos desde diferentes puntos de vista.
- Se informará al alumnado de los CCEE pendientes de superar de los que se tiene que volver a evaluar.

CANTIDAD Y MOMENTO DE LAS RECUPERACIONES:

- Se realizarán 1 recuperación antes de la primera sesión de evaluación ordinaria, no obstante, se tratará de realizar 3 recuperaciones, una al final de cada trimestre y antes de la primera sesión de evaluación ordinaria para tratar de motivar al alumnado, en cuyo caso, los alumnos que no hayan superado el módulo o distintos criterios de evaluación durante las recuperaciones celebradas al finalizar el primer y/o segundo trimestre, deberán presentarse a una recuperación antes de la **primera sesión de evaluación ordinaria del curso**
- Segunda sesión de evaluación ordinaria
 - o Los alumnos que no hayan superado el módulo en la primera evaluación ordinaria, dispondrán del tercer trimestre para evaluarse de los CCEE no superados hasta el momento. Para ello, se entregará un plan de trabajo individualizado en el que se indicará los CCEE pendientes de superar y los instrumentos de evaluación asociados. Además, se definirán los plazos y días en los que se realizarán dichas evaluaciones.

EVALUACIÓN DE ALUMNOS CON EL MÓDULO PENDIENTE

El alumno de 2º CFGB que tiene pendiente de primero, el módulo Tratamiento Informático de Datos, realizará las actividades propuestas de recuperación y las pruebas escritas en las fechas previstas para los estudiantes que actualmente están matriculados en primero.

EVALUACIÓN EN CONVOCATORIAS EXTRAORDINARIAS.

Aquellos alumnos a los que se les haya concedido una convocatoria extraordinaria serán evaluados en la sesión de evaluación ordinaria de módulos pendientes siguiente a la concesión de la misma.

RETRASOS DEL ALUMNADO

Respecto a las sanciones relacionadas con los retrasos, se estará a lo dispuesto en las NCOF del centro.

Al igual que las faltas de asistencia injustificadas, los retrasos serán tenidos en cuenta a la hora de seleccionar al alumnado para la elección de empresa donde realizar la FCT.



Con el fin de corregir llegar con retraso a clase de forma injustificada, por cada tres retrasos se les pondrá una medida correctora.

JUSTIFICACIÓN DE FALTAS:

El profesorado de cada módulo será quién justifique las faltas de asistencia a su módulo y en todo momento, se aplicarán las Normas de Convivencia Organización y Funcionamiento del Centro.

[INICIO](#)



6. METODOLOGÍA

6.1. Tácticas didácticas

La metodología comprende diferentes aspectos como el papel que juegan en el proceso de enseñanza-aprendizaje tanto profesor como alumno, las técnicas didácticas utilizadas por el profesor, los tipos de agrupamientos de los alumnos o la forma de organizar los distintos componentes que intervienen en el proceso de aprendizaje.

El aprendizaje en formación profesional debe ser activo y participativo y fundamentarse en los **procedimientos**.

La metodología en estas enseñanzas consiste en facilitar el trabajo autónomo del alumnado, potenciar las técnicas de indagación e investigación para favorecer y desarrollar la capacidad de aprender por sí mismo, generar soluciones y trabajar en grupo colaborativo, siendo eficaz, organizado y responsable, para aplicar y transferir lo aprendido a la vida real, y nos permita que el alumno alcance los objetivos fijados.

La metodología aplicada debe permitir ritmos distintos de aprendizaje en la progresión del alumnado para la consecución de los resultados de aprendizaje, partiendo de su situación inicial.

La metodología a utilizar para la impartición de estas enseñanzas se va a basar en los siguientes principios:

1. El profesor seguirá una **metodología activa y participativa**, favoreciendo que el alumno sea el protagonista de su propio aprendizaje.
2. Se **partirá del nivel de desarrollo del alumno**, es lo que Vigotsky denomina “Zona de desarrollo próximo”, ya que si se enseña lo que ya sabe se aburren y si se hace por encima no aprende nada, por ello hay que tener en cuenta los conocimientos previos de los alumnos.
3. Otra razón por la que hay que tener en cuenta los conocimientos previos del alumnado es para la **construcción de aprendizajes significativos**, ya que estos constituyen el fundamento en la elaboración de los mismos, por ello hay que comprobar que conecta lo nuevo con lo que ya sabe, siendo para ello necesario que el alumno muestre una actitud positiva.
4. Por otro lado, para que los aprendizajes sean significativos, los alumnos deben ver que estos son prácticos o útiles en la vida cotidiana, es decir el profesor debe procurar que los **aprendizajes sean funcionales**.
5. Otra forma de conseguir aprendizajes significativos, es que sea el alumno el que construya su propio aprendizaje. Para ello es necesario que conozca las diferentes fuentes de información sobre la materia, de esta manera tendrá un **aprendizaje**



constructivo y será capaz de **aprender a aprender**. En este proceso el profesor actúa como guía y mediador proporcionando situaciones que sean motivadoras y les hagan actualizar sus conocimientos, destacando su funcionalidad y repercusión en la vida activa.

6. Es necesario fomentar el **trabajo en equipo**, promoviendo de esta manera la cooperación e interacción, cuidando que se respete a todos sus miembros, valorando aportaciones ajenas y aspectos formales.
7. El uso de las **nuevas tecnologías** (internet y otras herramientas informáticas) estará presente durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
8. A la hora de diseñar las actividades de aprendizaje se tendrá en cuenta la **diversidad del alumnado**, de esta forma se establecerán diferentes actividades con distintos grados de dificultad permitiendo así una mayor secuencia según la evolución de los alumnos durante el aprendizaje. De este modo, mientras unos llegan al nivel de objetivos mínimos, otros realizarán actividades más complejas para profundizar y ampliar conocimientos. En cada una de las actividades habrá que definir:
 - a. Qué se va a hacer, definición de la actividad.
 - b. Cómo se va a desarrollar, metodología a aplicar
 - c. Con qué se va a hacer, recursos necesarios
 - d. Para qué se hace, aspectos a observar, evaluar y criterios para evaluar
 - e. Cuánto tiempo se necesita para realizarla.

El proceso de enseñanza dependerá del contenido de cada una de las unidades de trabajo, pero en general seguirá la estructura siguiente:

1. **Esquema de los contenidos a tratar**, que se desarrollaran bien en la pizarra o la ayuda de un retroproyector.
2. **Cuestionario previo**, para detectar las ideas preconcebidas y los conocimientos previos y así despertar interés hacia el tema.
3. **Explicaciones teóricas del profesor**. Se fomentará la participación del alumno, dejando que sea este quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones. Para ello se utilizará:
 - a. **Exposición y presentación de los contenidos**, mediante una proyección de cuadros conceptuales, favoreciendo la reflexión del alumnado y haciéndole partícipe.
 - b. **Proyección de los libros digitales de la editorial con la que actualmente se está trabajando o presentaciones de diapositivas.**
 - c. **Visionado de videos.**
 - d. **Resolución de dudas.**



En esta fase se **intercalarán actividades de refuerzo y de aplicación** individuales, que fomenten su expresión de opiniones, aportaciones y participación.

Con estas actividades intercaladas a lo largo de las distintas unidades de trabajo, se pretende complementar las explicaciones dadas, a la vez que aportar dinamismo a las clases y motivar su aprendizaje.

4. **Búsqueda de información.** En aquellas unidades que sea posible se encargará a los alumnos que busquen información mediante internet u otros medios.
5. **Realización de cuestiones teóricas.** Tendrán como finalidad que los alumnos lean el libro de texto o los textos facilitados por el profesor, para ello se realizarán cuestionarios sobre la materia.
6. **Ejercicios y supuestos prácticos.** Supondrán la mayor parte del trabajo por parte del alumno y estarán direccionados a que descubran la relación de la teoría con la realidad y a poner en práctica los conocimientos adquiridos.
7. **Trabajos individuales y/o en grupo.** Dependerá de la unidad de trabajo.

Como se puede observar se plantea una metodología que se fundamentará en los **principios del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA)**, de manera que se garantice el aprendizaje, la presencia y la participación de todo el alumnado en el aula.

En la realización de todas las actividades se fomentará el uso por parte del alumno de un lenguaje correcto, y sin faltas de ortografía, insistiendo especialmente en la importancia de la lectura atenta de todo tipo de instrucciones, estableciéndose esto como un criterio de evaluación propio que se añade a los que evalúan los diversos contenidos.

Las actividades propuestas en esta programación son:

- **Actividades de introducción y motivación:** El objetivo de estas actividades es que el profesor averigüe las ideas preconcebidas de los alumnos sobre el tema, establezca una conexión con el resto de unidades y módulos del ciclo formativo y despierte el interés del alumnado en la materia. Por tanto, se realizarán, entre otras las siguientes actuaciones:
 - o Breves cuestionarios mediante preguntas directas, charlas o pequeños debates para sondear el grado de conocimiento en la materia.
 - o Explicación de los contenidos y objetivos de la unidad
 - o Actividades de conexión con la unidad anterior que ayuden a conectar los conocimientos previos con los nuevos
 - o Explicación de la puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos.
- **Actividades de desarrollo o de enseñanza-aprendizaje:** Estas actividades son las que nos van a permitir que el alumnado adquiera los conceptos, procedimientos y nuevas actitudes programados. Entre ellas podemos encontrar:



- o **Actividades de descubrimiento dirigido:** Con este tipo de actividades se plantean cuestiones y problemas sencillos sobre los conceptos que van siendo introducidos en las correspondientes explicaciones para que puedan sacar sus propias conclusiones.
- o **Actividades de investigación:** Se trata de realizar pequeños proyectos o analizar informes publicados, artículos de prensa o revistas.
- o **Actividades de simulación:** Consiste en la simulación de la realidad mediante un supuesto práctico, se tratará de situar al alumnado ante procesos de trabajo en el aula reproduciendo situaciones lo más cercanas a la realidad posible.
- **Actividades de finalización:** Se realizarán al final de cada unidad de trabajo, entre ellas tendremos las siguientes:
 - o **Actividades de consolidación:** Nos sirven para contrastar las nuevas ideas con las ideas previas del alumnado, a fin de afianzar, de esta manera, los conocimientos nuevos que se han adquirido.
 - o **Actividades de síntesis:** Consistirán en la elaboración de esquemas, cuadros sinópticos y mapas conceptuales, lo que nos permitirá que el alumnado relacione los distintos contenidos aprendidos favoreciendo un enfoque globalizador.
 - o **Actividades de evaluación:** Estas actividades nos permitirán ver los resultados obtenidos mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se verán con mayor detenimiento en el apartado de evaluación.

El alumnado recibirá, en todo momento, el **apoyo necesario** por parte del profesorado para resolver dudas y conseguir los objetivos. Además:

- Revisar el trabajo diario.
- **Feedback** sobre su proceso de aprendizaje, informando en todo momento de los resultados de su esfuerzo, de si aprende adecuadamente o de si debe cambiar de estrategia.
- **Fomentaremos la presentación digital de trabajos**, que también se podrá utilizar como **instrumento** de evaluación, para que se familiaricen con esa forma de trabajar.
- **Incentivar la utilización de material y contenidos digitales.**
- Llevar **un cuaderno de prácticas**, en formato físico y/o **digital**, según lo requieran las prácticas, que servirá como uno de los **instrumentos de evaluación**.
- Realizar ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado.
- Recordar mediante **resumen**, al finalizar las sesiones, los conceptos explicados y que también servirá como **instrumento de evaluación**.
- Realizar actividades individuales y/o grupales, ajustadas para que sean motivadoras y realizables por ellos y creen una situación de logro de los resultados.



- No fijar solo contenidos conceptuales, ya que algunos alumnados desarrollan las capacidades a través de contenidos procedimentales.
- Trabajar las unidades con diferentes niveles de profundización.
- Comenzar con actividades breves para averiguar el conocimiento previo, que fomenten el debate para superar el bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a contenidos nuevos.
- Repasar los contenidos anteriores antes de presentar los nuevos.
- Adecuar los ritmos de aprendizaje a las capacidades del alumnado y respetar los distintos ritmos y niveles de aprendizaje.
- Fomentar el máximo rendimiento.
- Aumentar la motivación del alumnado ante el aprendizaje para obtener una mayor autonomía.
- Utilizar la vida diaria y en ambiente cercano como fuente principal de información y relacionar los contenidos con situaciones de la vida cotidiana.
- Variar la distribución espacial según la actividad que se desarrolle.

Deberán establecerse en su caso actividades de ampliación para aquellos alumnos y alumnas que superen con facilidad las propuestas de trabajo ordinarias. Por otra parte, se programarán actividades de recuperación para el caso contrario.

6.2. Organización de los espacios, tiempos y agrupamientos

Se contemplarán el trabajo individual, en gran grupo o por grupos (grupos afines, grupos heterogéneos, tutorización entre iguales) en función de las situaciones de aprendizaje planteadas. Ofreciendo a todos los estudiantes, la oportunidad de trabajar y participar según sus preferencias, intereses y potencial: escuchar, hablar ante un grupo grande, hablar en grupo pequeño, hacer las tareas personales, trabajar con un amigo o con un grupo de compañeros.

Utilizando las diferentes formas de organización del aula como un recurso que promueve la valoración de la diversidad y, en consecuencia, la inclusión.

La organización de espacios será: flexible, considerando la ubicación cercana al docente, espacios correctamente iluminados, espacios de explicación que posibiliten una adecuada interacción con el grupo clase, distribución de espacios que posibiliten una adecuada interacción entre iguales, observación diaria del trabajo y de las interacciones entre el alumnado, pasillos amplios dentro del aula, ubicación del material accesible a todo el alumnado.

La organización del tiempo será: flexible, considerando distintas formas de organización del horario escolar.



Para este curso 23-24 y dando respuesta a las propuestas de mejora el alumnado de primer y segundo curso, permanecerán en su aula materia de referencia, evitando así los desplazamientos entre horas.

6.2.1. Primer curso

La carga horaria de los módulos profesionales de 1º de CFGB de Servicios Administrativos es de 580 horas, todas ellas impartidas en el aula 1.1 y quedando distribuidas semanalmente de la siguiente forma:

HORARIO		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8.30	9.25		TID	TAB		AC
9.25	10.20				TID	TAB
10.20	11.15	AC				IPE
11.15	11.45	RECREO				
11.45	12.40	TID	TAB		IPE	
12.40	13.35			AC	AC	TID
13.35	14.30	PIAC		TID	TAB	

6.2.2. Segundo curso

La carga horaria de los módulos profesionales de 2º CFGB de Servicios Administrativos es de 395 horas, impartidas en diferentes aulas dotadas con equipos informáticos, quedando distribuidas semanalmente de la siguiente forma:

HORARIO		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8.30	9.25	PPVP		ABOF	PPVP	
9.25	10.20					PPVP
10.20	11.15		PIAC			ABOF
11.15	11.45	RECREO				
11.45	12.40				ABOF	AAC
12.40	13.35		AAC	PPVP		ABOF
13.35	14.30	AAC				

6.3. Materiales y recursos didácticos

- Libro de texto recomendado: Los libros de texto propuestos para los módulos profesionales son los de la Editorial Editex
- Materiales de redacción propia y documentación de internet (documentos digitales)
- Videos educativos



- Pizarra, pizarra digital, ordenador individual para el alumnado, con conexión a internet software general y aplicaciones de simulación específicas
- Documentación oficial: impresos y documentos
- Se creará un aula virtual para los módulos profesionales en la plataforma Educamos CLM, donde se colgarán los materiales necesarios para el desarrollo de los mismos, si la profesora que imparte el módulo lo estima conveniente.

7. MEDIDAS DE INCLUSIÓN EDUCATIVA

Tal y como se establece en el **Decreto 85/2018, de 20 de noviembre**, por el que se regula la inclusión educativa del alumnado en la comunidad autónoma de Castilla La Mancha, en sus artículos del 5 al 15, se tendrán en cuenta actuaciones y medidas educativas de inclusión promovidas por la Consejería de Educación, a nivel de centro, de aula, individualizadas y extraordinarias.

Por otro lado, en el artículo 4 de la orden de 19/05/2016 de evaluación de Formación Profesional Básica, se establece que se realizarán las adaptaciones necesarias en los medios y procedimientos de evaluación para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, con el fin de garantizar su accesibilidad a las pruebas y que sea evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características. En todo caso, en el proceso de evaluación se comprobará que el alumnado ha conseguido los resultados de aprendizaje establecidos para cada uno de los módulos que forman parte del ciclo formativo.

A continuación, concretamos las medidas de inclusión educativa a nivel de aula e individualizadas que desarrollamos en nuestro departamento, considerando las necesidades, intereses y motivaciones de nuestro alumnado:

7.1. Medidas de inclusión adoptadas a nivel de aula.

Con el objetivo de favorecer el aprendizaje del alumnado y contribuir a su participación y valoración en la dinámica del grupo clase, se tienen en cuenta las siguientes medidas de inclusión a nivel de aula:

- **Estrategias para favorecer el aprendizaje a través de la interacción**, como, por ejemplo: talleres de aprendizaje, métodos cooperativos, trabajo por parejas, por proyectos, grupos interactivos o tutoría entre iguales, entre otras.
- **Estrategias organizativas** que favorecen el aprendizaje, como los bancos de actividades graduadas o la organización de contenidos por centros de interés, uso de agendas o apoyos visuales, coenseñanza.
- **Refuerzo** de contenidos curriculares **dentro del aula** ordinaria.
- **Tutoría individualizada**.



7.2. Medidas de inclusión individualizadas

En nuestro departamento didáctico se adoptan las siguientes actuaciones, procedimientos y recursos con el alumnado que lo precisa, para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje, estimular su autonomía, desarrollar su capacidad y potencial y favorecer su participación en el grupo y el centro:

- Adaptaciones de acceso al currículo (con la provisión de recursos especiales, materiales, tecnológicos de comunicación, para la movilidad...).
- **Adaptaciones de carácter metodológico en la organización, temporalización y presentación de contenidos, metodología didáctica, técnicas, instrumentos de evaluación ajustado a las características y necesidades del alumnado que garantice la accesibilidad universal.**
- **Seguimiento individualizado** del alumnado que necesita en sus actuaciones coordinación con otras administraciones.
- Escolarización por debajo del curso que le corresponde por edad.
- Programas específicos de intervención para prevenir dificultades y favorecer el desarrollo de capacidades.

[INICIO](#)

8. ELEMENTOS TRANSVERSALES

Tal y como establece el artículo 11 del RD 127/2014, de 28 de febrero, se incluirán de forma transversal en el conjunto de módulos profesionales del ciclo los aspectos relativos al trabajo en equipo, a la prevención de riesgos laborales, al emprendimiento, a la actividad empresarial y a la orientación laboral del alumnado.

Además, se incluirán aspectos relativos a las competencias y los conocimientos relacionados con el respeto al medio ambiente y, de acuerdo con las recomendaciones de los organismos internacionales y lo establecido en la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, con la promoción de la actividad física y la dieta saludable, acorde con la actividad que se desarrolle.

Asimismo, tendrán un tratamiento transversal las competencias relacionadas con la **compresión lectora, la expresión oral y escrita, la comunicación audiovisual**, las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Educación Cívica y Constitucional.

También se fomentará el desarrollo de los valores que fomenten la **igualdad efectiva entre hombres y mujeres y la prevención de la violencia de género y de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación** por cualquier condición o circunstancia personal o social.



En el apartado de metodología y actividades de enseñanza-aprendizaje de forma común para los módulos profesionales, se hará lo mismo con las competencias y contenidos de carácter transversal. Por ello, durante el desarrollo de las actividades de aprendizaje de los módulos profesionales y como en las sesiones de tutoría, se podrán realizar:

- Comentarios personales y en grupo y/o debates sobre las películas vistas, así como sobre los artículos leídos en clase para debatir los diferentes temas transversales a los que hace referencia el artículo 11 del RD 127/2014.
- En los módulos profesionales se realizarán actividades sobre sus contenidos, pero tratándolos de forma transversal. Es decir, en los casos prácticos **los jefes no serán siempre hombres, podrán ser además de otras culturas, las empresas siempre desarrollarán actividades legales, serán respetuosas con el medio ambiente, y fomentarán tanto la prevención de riesgos laborales, como la inclusión de personas con discapacidad.**
- En los módulos profesionales y siempre que sea posible por el tiempo y los espacios, los alumnos realizarán roles playings o escenificaciones en las que desempeñarán el papel de personas con minusvalías, otras veces serán de otras culturas, sexo o religión, etc. Y en algunos casos bajos los efectos de sustancias ilegales o legales negativas para la salud, analizando sus efectos sobre la conducta y la salud de las personas

[INICIO](#)

9. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Atendiendo al artículo 9 de la orden de 15/04/2016 de evaluación del alumnado en la educación secundaria obligatoria se llevará a cabo un plan de evaluación de la práctica docente y del proceso de enseñanza.

El equipo educativo evaluará además del aprendizaje de los alumnos, los procesos de enseñanza y su propia práctica docente en relación con el logro de sus objetivos educativos del currículo.

- Los **indicadores de logro** que se evaluarán son:
 - a) Análisis y reflexión de los resultados escolares en cada una de las materias.
 - b) Distribución de espacios y tiempos.
 - c) Métodos didácticos y pedagógicos utilizados.
 - d) Adecuación de los estándares de aprendizaje evaluables.
 - e) Estrategias e instrumentos de evaluación empleados.



Los momentos en los que ha de realizarse la evaluación serán tras la finalización de cada trimestre al ser posible, pero al menos tras la finalización del primer trimestre o tras haber transcurrido un mes del segundo trimestre y al final de curso.

Los **Instrumentos** para realizar la evaluación pueden ser encuestas personalizadas por cada profesor o departamento. Las mismas se elaborarán por parte de la CCP en el primer trimestre del curso para homogeneizar dicha evaluación.

El procedimiento a seguir será a través de encuestas pasadas al alumnado, debates etc....;

La evaluación desarrollada por parte del alumnado en referencia a la Unidad de Trabajo estudiada, puede ser una encuesta como la que se muestra a continuación

A continuación, te pedimos que rellenes las siguientes cuestiones sobre la U.D. No firmes la hoja si no quieres, pero intenta ser lo más sincero/a posible. No olvides que debes entregarla el próximo día de clase.

PREGUNTA	(1 muy malo, 5 excelente)					RESPUESTA
1. El número de sesiones ha sido demasiado	1	2	3	4	5	
2. El número de sesiones ha sido escaso	1	2	3	4	5	
3. El conocimiento del profesor al respecto	1	2	3	4	5	
4. Su forma de dar la clase	1	2	3	4	5	
5. Los contenidos se han adaptado a lo que esperabas	1	2	3	4	5	
6. Los contenidos te han defraudado	1	2	3	4	5	
7. Los contenidos han superado tus expectativas	1	2	3	4	5	
8. Lo que has aprendido te servirá en el futuro	1	2	3	4	5	
9. Las actividades desarrolladas han sido adecuadas	1	2	3	4	5	
10. Los instrumentos para evaluarla han sido	1	2	3	4	5	
¿Qué cambiarías (añadirías o quitarías) respecto a ...						
- la labor del profesor?						
- los contenidos abordados?						
- Las actividades realizadas?						
- La forma de evaluar?						

Los documentos que van a ser utilizados para llevar a cabo la evaluación del profesor y del proceso de enseñanza aprendizaje, son los siguientes:

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE				
PROFESOR/A				FECHA
CRITERIO	VALORACIÓN			CAMBIO QUE SE PROPONE
	B	R	M	
CRITERIO DE ADECUACIÓN				
Al contexto				
A los alumnos				
CRITERIO DE VALIDEZ				
De los objetivos				
De los contenidos y su temporalización				
De las actividades complementarias y extraescolares				
De los criterios, instrumentos y momentos de evaluación				
De las decisiones metodológicas y didácticas				
De los recursos utilizados				
De la Atención a la Diversidad				
CRITERIO DE VIABILIDAD				
Grado de ejecución				
Cumplimiento de la PD				
CRITERIO DE UTILIDAD				
Coherencia del profesorado para la aplicación de la PD				
Facilita la práctica docente				

10. PLAN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Desde el departamento de Formación Profesional Básica se fomentará:

- Participación en cuantas actividades complementarias se hayan previsto para el grupo del Ciclo Formativo de Grado Básico en particular, y para el centro en general.
- Charlas y conferencias de profesionales relacionados con los, servicios administrativos y con los aspectos a tratar en el horario de tutoría.



- Talleres para conocer las distintas herramientas para la búsqueda de empleo, y la elaboración de currículums y cartas de presentación para el mundo laboral.

En relación a los módulos profesionales proponemos la realización de actividades complementarias que consideramos de interés para nuestro alumnado que contribuirán a la consecución de los objetivos previstos en nuestra programación:

- a) Visita a empresas de logística.
- b) Visita a oficinas de correos.
- c) Visita a empresas representativas de la zona o zonas cercanas de distintos sectores económicos, etc.
- d) Visita al Madrid Financiero: Bolsa de valores, Banco de España, Sedes de Grandes Bancos, Sociedades de Valores, etc.
- e) Visitas a instituciones nacionales, regionales o locales: Congreso de los Diputados, Senado, Cortes regionales, Diputación Provincial, Biblioteca Regional, Ayuntamiento, Cortes de Castilla-la Mancha, etc.
- f) Actividades en colaboración con otras entidades: Cámara de Comercio, Sindicatos, FEDETO, FECMES, Entidades financieras, Medios de comunicación, Centro de la Mujer, Agente de Desarrollo Local del Ayuntamiento, etc.
- g) Participación en ferias, exposiciones, encuentros o visitas convocadas por entidades públicas o privadas, cuando, a juicio del Departamento, la asistencia a las mismas resulte de interés para nuestro alumnado.
- h) Visita al Centro de Documentación Europea en Madrid (Europe Direct), se les imparte formación sobre las instituciones europeas y también sobre los derechos como ciudadanos de la Unión Europea, posibilidades de trabajo en Europa, etc.