

I.E.S ELS ÉVOLS

Codi Centre: 46021320

C/ Primer de Maig, S/N

46250 L'ALCÚDIA

TEL. 96 2980135

FAX 96 2980136

PROGRAMACIÓN MODULO TÉCNICOS

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA OPERACIONES

AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CURSO: 2023/2024

PROFESORES: MARÍA DOLORES SANCHIS SERRA

JULIÁN SANZ MARTÍNEZ

CRISTOBAL GARCIA SEVILLA

ÍNDICE

- 1 INTRODUCCIÓN
 - 1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN
 - 1.2 CONTEXTUALIZACIÓN
 - 2 OBJETIVOS DE LA ETAPA RESPECTIVA VINCULADOS CON LA MATERIA O EL ÁMBITO
 - 3 COMPETENCIAS
 - 4 CONTENIDOS
 - 5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN
 - 6 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (Y SU RELACIÓN CON LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN)
 - 7 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN (Rúbrica Valoración Actitudes – ver ANEXOII)
 - 8 METODOLOGÍA
 - 9 MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECIFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES (MEDIDAS DE NIVEL III Y NIVEL IV). (Común a todos los módulos ver ANEXO I)
 - 10 UNIDADES DIDÁCTICAS:
 - 10.1 ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS (OBJETIVOS DE LA UNIDAD, CONTENIDOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, COMPETENCIAS, ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, RECURSOS DIDÁCTICOS, ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN Y ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN)
 - 10.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS
 - 11 ELEMENTOS TRANSVERSALES (Común a todos los módulos ver ANEXO I)
 - 12 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS (Común a todos los módulos ver ANEXO I)
 - 13 EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE (Común a todos los módulos ver ANEXO I)
- DISTRIBUCIÓN POR MÓDULOS:

1er curso
Tratamiento Informático de Datos
Técnica Administrativas Básicas
Atención al Cliente
Preparación de Pedidos y Venta de Productos
2º curso
Aplicaciones Básicas de Ofimática
Archivo y Comunicación

INTRODUCCIÓN.

1.1 Justificación de la programación.

Por programar se entiende: “Idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un proyecto”. Las decisiones en torno a los objetivos, contenidos, metodología, recursos didácticos y criterios y procedimientos de evaluación constituyen el núcleo de la Programación Didáctica que elaborará cada uno de los departamentos didácticos, atendiendo al Diseño Curricular Base que establezca cada Administración, y al Plan de Centro.

En definitiva, con la Programación Didáctica se concreta el plan de actuación que va a servir de guía detallada de la actuación docente durante el curso escolar para cada uno de los cursos y módulos, la cual se organiza en una secuencia de Unidades Didácticas, y en ella deben constar las siguientes características y funciones básicas, tal y como establece el artículo 120 y 121 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (en adelante, LOE), según el principio de autonomía pedagógica:

- Poder ofrecer respuestas educativas adaptadas a la diversidad del alumnado.
- Ser flexible para poder ser validada de forma continua en la práctica diaria.
- Consecuencia de lo anterior, permitir adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a las características del entorno socio-económico del alumnado.
- Ser viable, al tener en consideración tres elementos claves: el tiempo, el espacio y los recursos efectivamente disponibles para llevar a cabo todas las actividades programadas.
- Permitir la concreción del plan de actuación que se pretende llevar a cabo en el aula.

La elaboración de una programación con estos elementos supone contar con una herramienta eficaz para la programación de aula. Esto se debe a que:

- Obliga a realizar una adecuada reflexión sobre como secuenciar los contenidos, organizarlos y distribuirlos en unidades didácticas.
- Permitirá reducir el azar y la improvisación en la actividad docente.

- Podrá incorporar las conclusiones de las reflexiones, análisis e innovaciones realizadas a lo largo de todo el proceso educativo; siempre con la mira puesta en la mejora.
- Se adapta a un contexto determinado, teniendo previstas medidas para atender a los alumnos y alumnas que presenten importantes dificultades de aprendizaje o necesidades educativas especiales.
- Permite sistematizar y poner en práctica las orientaciones y planteamientos del Proyecto de Centro.

Se debe ubicar la programación dentro del marco jurídico y por tanto establecer los diferentes niveles de concreción.

El primer nivel de concreción curricular es donde se establece la normativa estatal y autonómica mediante los Reales Decretos de enseñanzas mínimas y los Decretos u Órdenes de Currículo para cada etapa educativa. A estos Decretos también se les conoce con el nombre de Diseño Curricular Base.

El segundo nivel de concreción curricular, en base a la autonomía pedagógica de los centros educativos y el profesorado, viene configurado, por un lado, por los documentos de planificación del centro; entre los que se encuentra: el proyecto educativo, el plan de convivencia y el proyecto de gestión. Estos documentos constituirán las señas de identidad del centro, las normas de funcionamiento para conseguir un clima adecuado que permita alcanzar los objetivos propuestos y la ordenación y utilización de los recursos del centro. Por otro lado, está la programación general anual, donde se recogen los aspectos respecto al funcionamiento del centro, incluidos los proyectos, el currículo y todas las programaciones didácticas que quedarán incluidas dentro de la programación de departamento e incluida en la PGA.

El tercer nivel de concreción curricular, se concreta con la programación de aula, es decir, se compone del conjunto de unidades didácticas elaboradas por cada profesor para un grupo determinado de alumnos con unas características concretas.

Se podría establecer un cuarto nivel de concreción curricular, que consiste en las adaptaciones curriculares a grupos concretos de alumnos o alumnos individualmente considerados, que las necesiten de forma temporal, o en otros casos, de forma continuada o permanente.

1.2 Contextualización.

Se hace necesario estudiar el entorno para poder adecuar el currículo oficial que establecen las Administraciones educativas al proceso de enseñanza de cada centro en concreto, y a la realidad en la que éste se desenvuelve, tal y como nos indican los artículos 120 y 121 de la LOE. Por otro lado, el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, indica en el art 8.4 y 8.5, que los centros adecuarán el currículo en función de las características del centro y del alumnado, con especial atención, a los que presenten necesidades especiales. También se fomentará el trabajo en equipo por parte del profesorado.

Se tiene que hacer una distinción entre entorno general y específico los cuales se van a desarrollar a continuación.

Entorno general.

El Instituto de Educación Secundaria Els Évols es un centro de titularidad pública y dependiente de la Consellería de Educación de la Comunidad Valenciana. Se encuentra situado en un barrio obrero de la localidad de l'Alcúdia, en el que convergen un ambiente sociocultural y económico, medio-bajo.

El centro ofrece una oferta educativa, que incluye los cuatro cursos de la ESO, Bachillerato, dos modalidades de aula, de FPB de Fabricación y montaje (1º y 2º curso) y FPB de OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES(1er y 2do Curso) niveles para los que se desarrolla esta programación.

Es un lugar abierto donde la formación del alumnado como persona trata de ser uno de sus pilares. El fomento de la sana convivencia en el interior y el contacto con el exterior forma parte del trabajo de cada día. Igualmente, es un IES consciente de su entorno, la preocupación por el Medio Ambiente ocupa un lugar destacado.

Los *objetivos* educativos planteados por la dirección del Centro pretenden conseguir una educación integral que prepare al alumnado para la vida, desarrollando las distintas capacidades físicas, afectivas, intelectuales y sociales:

- Potenciando un espíritu crítico, investigador y creativo.
- Favoreciendo la convivencia con los demás, haciendo compatibles los intereses propios con los ajenos, respetando razas y religiones.
- Educando en la autonomía personal, capacitando al alumnado para organizar su tiempo y utilizar sus propios recursos.
- Utilizando la metodología activa y de trabajo en equipo.
- Preparándoles para enfrentarse con un entorno competitivo sin renunciar a sus propios valores.
- Formando al alumnado para que adquiera hábitos saludables.

L' Alcúdia es una población residente que presenta un perfil medio con alta implantación familiar y condición socio-económica media. La zona presenta intensa actividad en la construcción, los servicios, con presencia agraria e industrial.

Los alumnos podrán entrar a formar parte de los departamentos de administración en los sectores de:

- Industria, Comercio y Agricultura:
- Empresas del sector servicios.
- Despachos de profesionales independientes.
- Empresas del sector público (Ayuntamiento, Oficina Servef...)

Es importante conocer las posibilidades de inserción laboral de nuestro alumnado ya que ayuda a determinar los aprendizajes prioritarios, por lo que la mayor fuente de empleo son el gran número de PYMES que dispone la población, en donde algunas de ellas se han establecido contratos de colaboración para desarrollar el modulo "Formación en Centros de trabajo" (FCT) y el alumnado podrá terminar trabajando.

Se recibe alumnado de varias zonas próximas a la localidad, así como de otros países, lo que dará lugar a una diversidad cultural y social importante.

El alumnado tiene unas características muy peculiares como son:

- Nivel académico heterogéneo, por debajo de la media de su edad
- Alumnado con pocas ganas de trabajar y esforzarse.
- Alumnos que destacan en algunas materias, necesitan más apoyo en otras y viceversa.
- Falta de destrezas relacionadas con la expresión oral y escrita (gran número de ellos son recién llegados a España y al centro y no comprenden ni hablan el idioma)
- En general, tienen un bajo nivel de autoestima.
- Desmotivados respecto al estudio.
- Un comportamiento que deja mucho que desear, generalmente provocado por sus circunstancias personales y familiares (muchos de los alumn@s provienen de familias desestructuradas)

El grupo de primero lo forman actualmente 15 [alumn@s](#), 8 chicas y 7 chicos de edades comprendidas entre 15 y 17 años. Es un grupo bastante heterogéneo con cuatro repetidores del curso anterior que por diversos motivos, (abandono escolar, desmotivación y nivel muy bajo de comprensión del idioma) no superaron el curso.

El Segundo curso lo forman 9 alumn@s, 5 chicas y 4 chicos entre 16 y 18 años, Entre ellos un alumno nuevo en el centro que viene de estar escolarizado en Galicia ya que su familia por motivos laborales tuvo que trasladarse allí. El grupo es bastante homogéneo, no detectamos grandes diferencias a nivel cognitivo, son un grupo motivado por ser el último curso y porque este año van a hacer las FCT, además al finalizar el curso recibirán la titulación equivalente al graduado en ESO.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL CICLO DE FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

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

No obstante, cada comunidad autónoma regula los perfiles profesionales de los ciclos de Formación Profesional Básica en su ámbito de gestión, por lo que la concreción curricular de base para la redacción de esta programación será el que establezca su comunidad autónoma.

MARCO LEGAL

LOMCE 8/2013, de 9 de diciembre.

Según la normativa recogida en la web de educación de la Generalitat Valenciana que es la siguiente:

RESOLUCIÓN de 27 de junio de 2016, del secretario autonómico de Educación e Investigación, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 1 de junio de 2016, de la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación por la que se establece el calendario y el procedimiento de admisión y matrícula del alumnado en las enseñanzas de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado superior, en centros públicos y centros privados concertados no universitarios, en los programas formativos de cualificación básica financiados con fondos públicos y en los ciclos de Formación Profesional Básica en institutos de Educación Secundaria y centros integrados públicos de Formación Profesional de la Comunitat Valenciana dirigidas a beneficiarios del Plan de Empleo Juvenil para el curso 2016- 2017. (DOCV núm. 7820 de 04.07.2016)

RESOLUCIÓN de 1 de junio de 2016, de la Secretaría Autonómica de Educación e Investigación, por la que se establece el calendario y el procedimiento de admisión y matrícula del alumnado en las enseñanzas de Formación Profesional Básica, de grado medio y de grado superior, en centros públicos y centros privados concertados no universitarios; en los programas formativos de Cualificación Básica financiados con fondos públicos, y en los ciclos de Formación Profesional Básica en institutos de Educación Secundaria y centros integrados públicos de Formación Profesional de la Comunitat Valenciana, dirigidas a beneficiarios del Plan de empleo juvenil para el curso 2016- 2017. (DOCV núm 7797 de 03.06.2016)

Instrucciones de inicio de curso y Normativa por la que se regulan aspectos de la ordenación y organización académica de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica, Grado Medio y Grado Superior.

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.

REAL DECRETO 356/2014, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional.

DECRETO 185/2014, de 31 de octubre del Consell, por el que se establecen veinte currículos correspondientes a los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

DECRETO 135/2014, de 8 de agosto, del Consell, por el que se regulan los ciclos formativos de Formación Profesional Básica en el ámbito de la Comunitat Valenciana (DOCV núm 7336 de 11.08.2014).

Título Profesional Básico en Servicios Administrativos

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO:

Denominación: Servicios

Administrativos. Nivel:

Formación Profesional Básica.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente europeo: CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

OBJETIVOS

a Objetivos generales

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- 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.
- 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.
- Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- Utilizar procedimientos de reproducción y encuadernado de documentos controlando y manteniendo operativos los equipos para realizar labores de reprografía y encuadernado.
- 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.
- 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.

- Determinar los elementos relevantes de los mensajes más usuales para la recepción y emisión de llamadas y mensajes mediante equipos telefónicos e informáticos.
- Aplicar procedimientos de control de almacenamiento comparando niveles de existencias para realizar tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina.
- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

b Objetivos específicos

Están detallados dentro de cada módulo.

3. COMPETENCIAS.

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.

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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

- 1 Preparar equipos y aplicaciones informáticas para llevar a cabo la grabación, tratamiento e impresión de datos y textos, asegurando su funcionamiento.
- 2 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.
- 3 Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- 4 Realizar labores de reprografía y encuadernado básico de documentos de acuerdo a los criterios de calidad establecidos.
- 5 Tramitar correspondencia y paquetería, interna o externa, utilizando los medios y criterios establecidos.
- 6 Realizar operaciones básicas de tesorería, utilizando los documentos adecuados en cada caso.
- 7 Recibir y realizar comunicaciones telefónicas e informática transmitiendo con precisión la información encomendadas según los protocolos y la imagen corporativa.
- 8 Realizar las tareas básicas de mantenimiento del almacén de material de oficina, preparando los pedidos que aseguren un nivel de existencias mínimo.
- 9 Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y

preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.

10 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.

11 Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

12 Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.

13 Obtener y comunicar información destinada al auto aprendizaje 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.

14 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. 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.

15 Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

16 Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

17 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.

18 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.

19 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.

20 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.

21 Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

22 Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

23 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.

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA

MÓDULOS 1º CURSO: PROGRAMACIONES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
TRATAMIENTO INFORMÁTICO DE
DATOS

DURACIÓN: 210 HORAS

CURSO: 2023-24

PROFESOR: CRISTOBAL GARCIA SEVILLA

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

Se expresan en términos de resultados de aprendizaje, es decir, en forma de habilidades, adquisición de conocimientos y hábitos de trabajo que deben alcanzar los alumnos una vez superado el módulo profesional en cuestión. Los resultados de aprendizaje del módulo de Tratamiento Informático de Datos:

- 1 Prepara los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.
- 2 Graba informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso.
- 3 Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.
- 4 Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

3.- COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Preparar los equipos y materiales necesarios para su trabajo, reconociendo sus principales funciones y aplicaciones y sus necesidades de mantenimiento.

Criterios de evaluación:

- 4.a Se han identificado y clasificado los equipos informáticos y sus periféricos en función de su utilidad en el proceso ofimático.
- 4.b Se han identificado las distintas aplicaciones informáticas asociándolas a las diferentes labores que se van a realizar.
- 4.c Se han comprobado las conexiones entre los distintos elementos informáticos, subsanando, en su caso, los errores observados.
- 4.d Se ha comprobado el funcionamiento de las aplicaciones informáticas a utilizar.
- 4.e Se ha realizado el mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos informáticos.

4.f Se han adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar los riesgos laborales derivados de la conexión y desconexión de los equipos.

4.g Se han situado los equipos teniendo en cuenta criterios de ergonomía y salud laboral.

Grabar informáticamente datos, textos y otros documentos, valorando la rapidez y exactitud del proceso
proceso.

Criterios de evaluación:

- a Se han organizado los documentos que contienen los datos a grabar disponiéndolos de manera ordenada.
- b Se ha comprobado que los datos y documentos no están previamente grabados con el fin de evitar duplicidades.
- c Se han situado correctamente los dedos sobre el teclado.
- d Se han identificado los distintos caracteres del teclado por el tacto y la posición de los dedos.
- e Se ha manejado el teclado extendido con rapidez y exactitud, sin necesidad de desviar la mirada hacia las teclas.
- f Se ha obtenido un grado de corrección elevado en la grabación de datos, con un máximo de un 5% de errores.
- g Se ha utilizado correctamente el escáner para digitalizar imágenes y otros documentos.
- h Se han corregido las anomalías y errores detectados en los resultados.
- i Se ha mantenido la confidencialidad respecto de los datos y textos grabados.
- j Se han seguido las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

Trata textos y datos informáticamente, seleccionando las aplicaciones informáticas en función de la tarea.

Criterios de evaluación:

- a Se han identificado y seleccionado las aplicaciones a utilizar en cada uno de los ejercicios propuestos.

- b Se han elaborado textos mediante procesadores de textos utilizando distintos formatos.
- c Se han insertando imágenes, tablas y otros objetos en los textos.
- d Se han guardado los documentos realizados en el lugar indicado, nombrándolos de manera que sean fácilmente identificables
- e Se ha procedido a la grabación sistemática del trabajo realizado con objeto de que no se produzcan pérdidas fortuitas.

- f Se ha identificado la periodicidad con que han de realizarse las copias de seguridad.
- g Se han seguido las instrucciones recibidas y las normas ergonómicas y de higiene postural en la realización de las labores encomendadas.

Tramita documentación mediante su archivo, impresión y transmisión de los mismos, relacionado el tipo de documento con su ubicación.

Criterios de evaluación:

- a Se han identificado y clasificado los distintos documentos obtenidos de acuerdo con sus características y contenido.
- b Se han identificado las posibles ubicaciones de archivo en soporte digital.
- c Se han archivado digitalmente los documentos en el lugar correspondiente. d) Se ha accedido a documentos archivados previamente.
- d Se ha comprobado el estado de los consumibles de impresión y se han repuesto en su caso.
- e Se han seleccionado las opciones de impresión adecuadas a cada caso.
- f Se han impreso los documentos correctamente.
- g Se han utilizado las herramientas de mensajería informática interna, asegurando la recepción correcta de los documentos.
- h Se ha demostrado responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información.
- i Se han dejado los equipos informáticos en perfecto estado de uso al finalizar la jornada.

4.- CONTENIDOS

Están detallados dentro de cada unidad didáctica, en el punto 10.

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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.

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.

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.
- 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.

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.

6.- EVALUACIÓN

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. Nuestra evaluación nos servirá para:

Mejorar el proceso de aprendizaje e impedir la acumulación de dificultades.

Modificar el plan de actuación diseñado por el profesor, según se vaya desarrollando. Adoptar medidas de refuerzo educativo, caso que fuese necesario.

Poder intervenir en la resolución de conflictos actitudinales.

La evaluación se refiere a la marcha y a los resultados de que todo el proceso educativo. Así, evaluar es, además de calificar, transformar para mejorar. Según este criterio lo más importante es la evaluación personal, el desarrollo del auto concepto y la autoestima del alumnado. La evaluación será:

- a Individualizada, centrándose en las particularidades de cada alumno y en su evolución.
- b Integradora, para lo cual tiene en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.
- c Cualitativa, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumnado.
- d Orientadora, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.
- e Continua, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo comparando los distintos momentos.

6.1.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Observación sistemática y minuciosa de las diversas circunstancias y contextos socio-culturales y personales en que se produce la evaluación del alumnado dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.
- Seguimiento de los trabajos individuales o en grupo, donde se evaluará tanto la calidad como la claridad de las expresiones, el interés y la participación en las actividades.

Valoración de las tareas en clase.

Diálogo individual o en grupos, debates.

Pruebas específicas, tanto orales como escritas.

Test y preguntas de respuestas cortas.

Elaboración de mapas conceptuales.

Prueba de cumplimentación de documentos.

Cuestionarios de opinión, de conocimientos, etc.

Elaboración de trabajos sobre algún tema.

Supuestos prácticos.

Prácticas informáticas elementales.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua.

Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los controles o exámenes que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades complementarias y de refuerzo. A lo largo del curso el alumnado llevará un dossier con sus apuntes y actividades que se propongan. El contenido de este dossier deberá mantenerse al día, lo que conllevará que los ejercicios y actividades estén en todo momento debidamente corregidos y ordenados.

El alumno deberá mostrar una actitud participativa para lo cual habrá trabajado previamente las actividades que se hubieran propuesto.

La evaluación de la actitud se realizará a través de la observación sistemática del comportamiento en clase, valorando el interés y la participación activa.

6.2.- TIPOS DE EVALUACIÓN

En este sentido y desde una perspectiva práctica, la evaluación constará de los siguientes momentos o fases:

Evaluación inicial de los conocimientos de partida del alumnado y de sus características personales, de forma que se puedan adaptar los aprendizajes a las diferencias individuales.

Evaluación formativa y continua para detectar las dificultades y progresos que se producen a lo largo del curso, con el fin de reconducirlo, para que en cada momento sea posible determinar situaciones y recursos más adecuados para aportar la ayuda pedagógica necesaria. Estará presente, de forma sistemática, en el desarrollo de todo tipo de actividades.

Evaluación final o sumativa para saber el nivel de aprendizaje alcanzado por los alumnos. Al final de cada unidad didáctica se comprobará si se han conseguido los objetivos propuestos, tomando como referencias los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación; éstos nos informarán acerca del grado o nivel al que han de ser desarrolladas las competencias a las que hacen referencia los objetivos del módulo y si el alumno ha adquirido la competencia profesional exigida.

7.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Exámenes: Se realizarán uno o varios exámenes por evaluación. Su finalidad será ver en qué medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados. Tendrán una nota numérica, del 1 al 10, y en la que el 5 o más indicarán que se han superado los objetivos marcados.

Trabajo en clase: Se evaluará su desenvolvimiento en los trabajos, tanto individuales como colectivos realizados en el aula, se valorará que se hace el trabajo y se siguen las indicaciones para hacerlo.

Actitud: En este punto se valorará la actitud del alumno hacia el módulo, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como:

- *Atención e interés.*
- *Respeto a los compañeros, profesorado y personal.*
- *Traer el material, etc.*
- *Asistencia y puntualidad:* Su objetivo es el control de asistencia del alumnado, pudiendo perder el derecho a la evaluación continua. En el caso de que la falta sea a una prueba, examen o actividad relevante de cara a la evaluación, no bastará con justificar la falta de asistencia sino que se deberá especificar claramente los motivos justificados de la ausencia, mediante justificante médico.

PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Trabajo en clase: 40%
- Exámenes: 50%
- Actitud: 10%

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Después de cada una de las evaluaciones el alumno tendrá derecho a la recuperación de la misma, no pudiendo ser la nota obtenida superior a 7.

En el mes de Junio se hará una recuperación final, para aquellos alumnos que les quede alguna evaluación.

NOTA FINAL DEL CURSO ACADÉMICO en convocatoria ordinaria se computará del siguiente modo: Si fueron superadas todas las evaluaciones del curso, se obtendrá una nota media de las calificaciones entonces obtenidas.

ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN

Dadas las características del alumnado de FP Básica, nos podemos encontrar con alumnos y alumnas, que les cueste avanzar en los aprendizajes y alumnos que aprendan con suma facilidad. Para ello debemos contar con el asesoramiento del Departamento de Orientación del Centro y con la propia Administración Educativa.

Nuestra actuación se centrará básicamente en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado, estableciendo dos tipos de actividades concretas. Unas serán de refuerzo y otras de ampliación, en concreto:

Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado. Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.

Realización de actividades de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan

obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

8.- METODOLOGÍA

8.1.- Metodología general y específica del área

El proceso de enseñanza y aprendizaje se organizará en torno a un plan personalizado de formación, adaptado a las necesidades e interés de cada alumno y diseñado a partir de las necesidades básicas que presente al inicio del programa. Será dirigido por el departamento de orientación a partir de los datos reflejados en el informe psicopedagógico y los proporcionados por el propio alumno, su familia, o en su caso tutores legales. Dicho plan contemplará, al menos:

Las competencias básicas que necesita desarrollar cada alumno/a prioritariamente para obtener el certificado correspondiente, en relación con las contempladas en los módulos formativos obligatorios del programa.

Orientaciones para la mejora de su empleabilidad y formación en centros de trabajo.

La metodología empleada en los programas de cualificación profesional inicial responderá a los siguientes principios:

Individualización. Supone la personalización de los aprendizajes de acuerdo con el plan antes citado. **Diversificación.** Permite la consideración de los niveles, estilos de aprendizaje e intereses del alumnado con el fin de que se implique activamente en su propio proceso formativo. Para ello se favorecerá actividades diferenciadas que permitan el trabajo autónomo, así como los agrupamientos flexibles donde se estimule la colaboración, la ayuda mutua y el aprendizaje cooperativo.

Globalización. La enseñanza y aprendizaje de los módulos formativos generales tendrá un carácter globalizador. Sus contenidos se estructurarán progresivamente, desde lo más instrumental y sencillo hacia lo más técnico y complicado, y siempre en estrecha relación con los módulos específicos que constituirán el eje integrador y motivador de todo el proceso.

Confianza y participación. La finalidad madurativa de los programas, en cualquiera de sus modalidades, pretende promover el desarrollo positivo de los jóvenes. Para ello, el equipo docente favorecerá un clima de confianza y ayuda en el que cada alumno o alumna, partiendo de su situación real, pueda, como fruto de una decisión y compromiso personal, formular un proyecto de mejora. La participación del alumnado en todo el proceso es decisiva y comienza con su compromiso de iniciar, voluntariamente, el programa, y debe mantenerse estimulándole a asumir metas concretas a lo largo del curso.

La metodología tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos módulos profesionales. Se adaptará a las necesidades de los alumnos y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitarles la

transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.

La metodología a utilizar será en todo momento activa, haciendo que los alumnos participen en su proceso de aprendizaje, el cual dependerá del contenido de cada una de las unidades didácticas, pero en general responderá al siguiente esquema:

Explicaciones del profesor, presentando los contenidos y fomentando en todo momento la intervención del alumnado, dejando que sea éste quien plantee la mayor parte de interrogantes y también las soluciones.

Búsqueda de información por parte del alumnado en aquellas unidades en que resulte procedente.

Realización de actividades propuestas que además de complementar las explicaciones, sirvan para afianzar la comprensión de los contenidos y aporten dinamismo a las clases.

Realización de actividades finales encaminadas a reforzar y ampliar lo aprendido, así como a conectar la teoría con la realidad, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos.

Trabajos individuales y en grupo sobre temas de actualidad relacionados con los contenidos, para valorar la aportación de ideas personales y el trabajo cooperativo.

8.2.- Actividades y estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las actividades didácticas que nos van a permitir desarrollar las diferentes estrategias didácticas que hemos propuesto:

Actividades de presentación y motivación.

Actividades de conocimientos previos.

Actividades de desarrollo.

Exposición verbal y debate.

Trabajos individualizados.

Trabajos en pequeños grupos.

Investigación.

Exploración en Internet.

Simulaciones.

Diseño y realización de casos prácticos

Discusiones en pequeños grupos.

Actividades de recapitulación, resumiendo las ideas básicas

Actividades de refuerzos, se insistirá en los contenidos mínimos.

Actividades de ampliación, que impliquen una mayor elaboración y profundización de los contenidos.

Actividades de recuperación, trabajos individuales.

8.3.- Utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Las herramientas y recursos previstos para que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea eficiente son:

- Libro de texto.
- Ordenadores instalados en red.
- Impresora multifunción.
- Cañón de proyección y pantalla desplegable. Conexión a Internet wifi.
- Programas informáticos de gestión administrativa: aplicaciones ofimáticas. Mesas de oficina con puestos de trabajo informatizados.
- Fotocopias.

8.4- Recursos didácticos y organizativos

De uso personal del alumno:

Fichas de actividades elaboradas por el profesor para el desarrollo del currículo.

Vídeos, plataforma aules, apuntes, ...

De consulta para el profesor y los alumnos:

Aplicaciones básicas de ofimática ed. Paraninfo (libro de consulta) Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa de Edebé.

Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados. McGraw Hill y

Editex Servicios auxiliares de Oficina Mc Graw Hill

MATERIALES DIDÁCTICOS:

- o Libro de texto
- o Manuales de referencia y biblioteca de aula

- o Encerado, para plasmar el proceso de construcción de dichos mapas y esquemas, así como los gráficos realizados, resolución de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

- o Fotocopias de textos, de actividades, cuadros estadísticos, esquemas y resúmenes elaborados por el profesor.

- o Ordenadores con conexión a Internet, y programas básicos de tratamientos de textos, hoja de cálculo, base de datos,

- o El ordenador servirá como medio de acceso a datos e informaciones. Esta información se puede obtener vía Internet, a través de las distintas páginas Web tanto de los periódicos especializados como de los distintos organismos, siempre y cuando las instalaciones del centro lo permitan. El profesor proveerá de una relación de páginas de Internet que sean de utilidad para la realización de dichas actividades. Se incorporará el uso del correo electrónico como medio adicional de comunicación entre profesor y alumno, de forma que el alumno podrá realizar consultas, enviar ejercicios para su corrección al profesor y todo aquello que el profesor considere apropiado para ser realizado por este medio, siempre de acuerdo con las condiciones particulares y recursos disponibles por parte de los alumnos.

- o La biblioteca del centro deberá contar, en la medida de sus posibilidades con una sección de libros de administración a disposición de los alumnos.

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Detallado en ANEXO I

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.-Organización unidades

Para el desarrollo de los contenidos comentados en el apartado anterior se ha considerado oportuno organizar los contenidos en las siguientes unidades de trabajo:

Unidad 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.

Unidad 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.

Unidad 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.

- **Unidad 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.

10.2.- Distribución temporal de los contenidos

Duración: 210 Horas (7 horas semanales)

1ª EVALUACIÓN:

Unidad 1: 15 horas

Unidad 2: 60 horas

2ª EVALUACIÓN

Unidad 3: 85 horas

3ª EVALUACIÓN

Unidad 4: 50 horas

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS

DURACIÓN: 210 HORAS

CURSO: 2023-24

PROFESORA: M^a DOLORES SANCHIS SERRA

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

Objetivo 1. Clasificar las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

Objetivo 2. Tramitar correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Objetivo 3. Controlar el almacén del material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Objetivo 4. Realizar operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

3.- COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1 Clasifica las tareas administrativas de una empresa identificando las áreas funcionales de la misma.

Criterios de evaluación:

- a Se ha definido la organización de una empresa.
- b Se han descrito las tareas administrativas de una empresa.
- c Se han identificado las áreas funcionales de una empresa.
- d Se ha definido el organigrama elemental de una organización privada y pública.
- e Se ha identificado la ubicación física de las distintas áreas de trabajo.

2 Tramita correspondencia y paquetería identificando las fases del proceso.

Criterios de evaluación:

- a Se han descrito las distintas fases a realizar en la gestión de la correspondencia.
- b Se ha realizado la recepción del correo físico y de la paquetería, cumplimentando los documentos internos y externos asociados.
- c Se ha clasificado el correo utilizando distintos criterios.
- d Se ha distribuido el correo, tanto el interno como el externo.

- e Se ha anotado en los libros registro el correo y los paquetes recibidos y distribuidos.
- f Se ha utilizado el fax para el envío y recepción de documentos por este medio.
- g Se ha preparado para su envío la correspondencia y paquetería saliente, tanto la normal como la urgente.
- h Se ha puesto especial interés en no extraviar la correspondencia.
- i Se ha mantenido en todo momento limpio y en orden el espacio de trabajo.

3 Controla el almacén de material de oficina relacionando el nivel de existencias con el aseguramiento de la continuidad de los servicios.

Criterios de evaluación:

- a Se han diferenciado los materiales de oficina en relación con sus características y aplicaciones.
- b Se han reconocido las funciones de los inventarios de material.
- c Se han identificado los diferentes tipos de valoración de existencias.
- d Se han definido los diferentes tipos de estocaje.
- e Se ha calculado el volumen de existencias.
- f Se han empleado aplicaciones informáticas en el control de almacén
- g Se han descrito los procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material
- h Se han realizado pedidos garantizando unas existencias mínimas.
- i Se ha valorado la importancia de un estocaje mínimo.

4 Realiza operaciones básicas de tesorería identificando los diferentes documentos utilizados.

Criterios de evaluación:

- a Se han identificado los distintos medios de cobro y pago.
- b Se han reconocido los diferentes justificantes de las operaciones de tesorería.
- c Se han relacionado los requisitos básicos de los medios de pago más habituales.

- d Se han realizado pagos y cobros al contado simulados, calculando el importe a devolver en cada caso.
- e Se han realizado operaciones de tesorería simuladas, utilizando para ello los documentos más habituales en este tipo de operaciones.
- f Se ha cumplimentado un libro registro de movimientos de caja.
- g Se ha realizado el cálculo el importe a pagar/cobrar en distintas hipótesis de trabajo.
- h Se ha demostrado responsabilidad tanto en el manejo del dinero en efectivo como en el de los documentos utilizados.

4.- CONTENIDOS

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.

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.

Control de almacén de material de oficina:

- Materiales tipo de oficina. Material fungible y no fungible.
- Valoración de existencias.
- Inventarios: tipos, características y documentación.
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material de oficina. Documentos.

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.

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Mediante la evaluación se pretende valorar lo que acontece en el aula y el porqué, analizando las desviaciones que se produzcan entre lo planificado y la práctica docente. Nuestra evaluación nos servirá para:

- Mejorar el proceso de aprendizaje e impedir la acumulación de dificultades.
- Modificar el plan de actuación diseñado por el profesor, según se vaya desarrollando.
- Adoptar medidas de refuerzo educativo, caso que fuese necesario.
- Poder intervenir en la resolución de conflictos actitudinales.

La evaluación se refiere a la marcha y a los resultados de que todo el proceso educativo. Así, evaluar es, además de calificar, transformar para mejorar. Según este criterio lo más importante es la evaluación personal, el desarrollo del auto concepto y la autoestima del alumnado. La evaluación será:

- a Individualizada, centrándose en las particularidades de cada alumno y en su evolución.
- b Integradora, para lo cual tiene en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.

- c Cualitativa, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumnado.
- d Orientadora, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.
- e Continua, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo comparando los distintos momentos.

6.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Observación sistemática y minuciosa de las diversas circunstancias y contextos socio-culturales y personales en que se produce la evaluación del alumnado dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

Seguimiento de los trabajos individuales o en grupo, donde se evaluará tanto la calidad como la claridad de las expresiones, el interés y la participación en las actividades.

Valoración de las tareas en clase.

Diálogo individual o en grupos, debates.

Pruebas específicas, tanto orales como escritas.

Test y preguntas de respuestas cortas.

Elaboración de mapas conceptuales.

Prueba de cumplimentación de documentos.

Cuestionarios de opinión, de conocimientos, etc.

Elaboración de trabajos sobre algún tema.

Supuestos prácticos.

Prácticas informáticas elementales.

El proceso de evaluación del aprendizaje programado atenderá a los siguientes puntos:

En el desarrollo de las Unidades en que se divide el Módulo, se realizará un proceso de evaluación continua.

Dentro de este proceso cobrarán especial importancia los controles o exámenes que se vayan haciendo con el fin de conocer y evaluar el grado de comprensión con que se vayan adquiriendo individualmente los conocimientos, poniendo de manifiesto las deficiencias o errores en la comprensión de los conceptos y procesos.

Las deficiencias o errores de comprensión se corregirán tan pronto se detecten, facilitando nuevas explicaciones al alumnado a la vez que proponiéndole actividades complementarias y de refuerzo.

A lo largo del curso el alumnado llevará un dossier con sus apuntes y actividades que se propongan. El contenido de este dossier deberá mantenerse al día, lo que conllevará que los ejercicios y actividades estén en todo momento debidamente corregidos y ordenados. El alumno deberá mostrar una actitud participativa para lo cual habrá trabajado previamente las actividades que se hubieran propuesto.

La evaluación de la actitud se realizará a través de la observación sistemática del comportamiento en clase, valorando el interés y la participación activa.

7.-CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios y porcentajes para realizar la calificación del módulo.

- 1 La nota obtenida en los diferentes exámenes supondrá el 60 % de la calificación final, debiendo obtener al menos, el 50/ de la nota (un 5 sobre 10) para poder sumar el resto de los criterios
- 2 La realización de trabajos propuestos para clase y/o casa, supondrá un 25 % de la calificación final.
- 3 El comportamiento y participación en el aula, con los compañeros y con el equipo educativo, supondrá un 15 % de la calificación final.

Recuperación

El alumnado que suspenda una evaluación podrá ser de nuevo evaluado sobre los contenidos de la misma y se indicará al alumno/a la parte a recuperar y la forma de hacerlo.

Actividades de refuerzo y ampliación

En aquellos casos que por decisión del alumno/a o porque el equipo educativo lo considere necesario, se propondrán actividades de refuerzo para consolidar los aspectos teóricos-prácticos desarrollados a lo largo del curso.

8.- METODOLOGÍA

8.1.- Metodología general y específica de la materia

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

Se plantearán problemas que actúen sobre aspectos conocidos por los alumnos, bien a priori, o bien como producto de las enseñanzas adquiridas con el transcurrir de su formación. Además, se harán preguntas con la finalidad de averiguar los conocimientos previos acerca de los contenidos que se van a tratar y reflexionando sobre la necesidad y utilidad de los mismos.

El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

- La distribución espacial del aula se adecuará en función de la actividad que se desarrolle, favoreciendo su realización y consecución de los objetivos generales y específicos.

- Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad.
- Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos.
- Posteriormente se expondrán y se resolverán una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior, resolviendo las dudas teóricas y prácticas que puedan tener los alumnos. Después se facilitarán una serie de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase que deberán ser resueltos por los alumnos en horas de clase.
- El alumnado deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos han sido satisfactoriamente asimilados.

8.2.- Actividades, estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje que se utilizarán serán las siguientes:

- 1 Actividades expositivas: transmitir el saber de forma significativa
- 2 Actividades de descubrimiento: asegurar unas condiciones óptimas para que el alumno desarrolle sus capacidades.
- 3 Actividades de desarrollo de destrezas, que favorecen el ámbito psicomotor, como preparación y manejo de equipos y materiales.
- 4 Actividades de desarrollo de habilidades cognitivas, como la resolución de problemas y supuestos prácticos.
- 5 Actividades de aplicación, generalización, resumen y culminación

8.3- Utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación para este módulo, es necesaria para comprender, de una forma adecuada, las relaciones existentes entre el funcionamiento de una empresa y las obligaciones legales a cumplir

8.4.-Recursos didácticos y organizativos.

Recursos materiales:

Carpeta elaborada por el profesor

Formularios relacionados con la función de compraventa Proyector

Ordenador (internet)

Pizarra

Recursos organizativos Aula de referencia

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Detallado en ANEXO I.

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.- Organización de las unidades didácticas.

UNIDAD 1. LA ORGANIZACIÓN DE LAS ENTIDADES Y SUS ÁREAS

FUNCIONALES OBJETIVOS

- Reconocer los departamentos y los criterios utilizados en la departamentalización de empresas.
- Identificar la información básica generada en el desarrollo de las funciones fundamentales de organizaciones concretas, especificando su recorrido o flujo entre departamentos y, en su caso, desde o hacia el exterior.
- Diferenciar entre organización formal e informal
- Precisar los elementos básicos de la organización del Estado: administración central,autonómica y local.

- Aprender a interpretar organigramas como instrumento de representación gráfica de estructuras organizativas

CONTENIDOS

- La organización en la empresa
- Los departamentos
- Descripción de organigramas elementales
- La organización territorial del Estado
- Mantenimiento del espacio de acogida en una organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Relacionar actividades propuestas con las funciones básicas que se desarrollan en los departamentos.
- Identificar los departamentos según las funciones relacionadas
- Diferenciar los flujos de información entre los distintos departamentos
- Identificar los departamentos y los diferentes flujos de información

UNIDAD 2. TRAMITACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

OBJETIVOS

- Saber cómo efectuar el envío de correspondencia y paquetería
- Identificar los elementos más importantes para el registro de la correspondencia y paquetería recibida y expedida.
- Aplicar el procedimiento y usar los materiales más adecuados para el embalaje de cada producto o documento.
- Utilizar las funciones y procedimientos adecuados a los medios telemáticos empleados en la recepción, distribución y archivo de comunicaciones internas y externas.

CONTENIDOS

- Las comunicaciones escritas
- El servicio de Correos
- El servicio de mensajería externa
- Recepción y registro de la correspondencia
- Embalaje y empaquetado
- Medios telemáticos: funciones y procedimientos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Definir destinatario, medios y procedimientos para su distribución, en las comunicaciones internas y en la correspondencia recibida del exterior
- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior
- Utilizar medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros-, para recepcionar, registrar, distribuir y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
- Clasificar las comunicaciones por emisor, receptor y asunto.
- Registrar y archivar la correspondencia
- Embalar o empaquetar adecuadamente la documentación y/o los artículos entregados
- Aplicar las tarifas y procedimientos de envío

UNIDAD 3. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

OBJETIVOS

- Consultar los campos de información en los registros de los distintos ficheros de clientes, proveedores, productos y empleados para elaborar documentos comerciales.
- Conocer la normativa básica que regula la elaboración de la documentación comercial y administrativa más habitual

- Explicar los elementos y requisitos fundamentales de los pedidos, albaranes, notas de entrega y facturas, relacionándolos con los campos de información de los registros de productos, clientes y/o proveedores.

CONTENIDOS

- Relación entre funciones organizativas y la documentación que generan
- Normativa básica sobre la documentación administrativa
- Documentos: elementos básicos, funciones y características
- Modelos de documentos justificativos de operaciones de compraventa
- Ordenes de trabajo
- Impresos de las administraciones públicas
- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Comprobar que existe correspondencia entre la información proporcionada por los pedidos, albaranes, facturas y medios de pago, proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan
- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada por los campos significativos
- Actualizar los archivos convencionales de clientes, proveedores y productos con la información incluida en los documentos proporcionados
- Registrar los documentos proporcionados en archivos convencionales
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de almacén, facturación y gestión de clientes y proveedores
- Distinguir la información relevante proporcionada por las nóminas propuestas.

UNIDAD 4. APROVISIONAMIENTO Y ALMACÉN

OBJETIVOS

- Identificar los distintos tipos de existencias
- Confeccionar fichas de almacén
- Calcular el stock de seguridad
- Calcular el valor de las existencias por los métodos FIFO Y Precio Medio Ponderado.

CONTENIDOS

- **Existencias:**
 - Clasificación
 - Materias Primas y otros aprovisionamientos
- **Almacén**
 - Funciones
 - Inventarios
- **Métodos de valoración**
 - FIFO
 - Precio Medio Ponderado
- **Fichas de control del almacén**
- **Control del nivel de existencias**
 - Stocks óptimo y mínimo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Resolución de ejercicios prácticos de valoración de existencias por los métodos FIFO y Precio Medio Ponderado
- Confección correcta de los impresos de Almacén
- Sabe diferenciar los diferentes elementos que componen el Almacén
- Conoce la función de los inventarios, tipos, formas y periodo de realización

UNIDAD 5. TRAMITACIÓN DE OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

OBJETIVOS

- Conocerán la mecánica operativa de los medios de pago más habituales
- Complimentaran los libros registro de caja y bancos con los apuntes correspondientes
- Identificarán los impresos correspondientes a servicios bancarios básicos
- Realizarán cuadros de caja de las operaciones propuestas

CONTENIDOS

- Operaciones básicas de cobro y pago
- Descripción de medios de pago
- Normativa básica sobre medios de pago
- Identificación de modelos de cobro y pago
- El cuadro de caja
- Complimentación de los libros de caja y bancos
- Identificación de impresos de servicios bancarios básicos
- Gestión de tesorería: banca on-line
- Aplicaciones informáticas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada
- Verificar los cálculos básicos de los importes de los justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante
- Comprobar la correspondencia los medios de pago y el estadillo elaborado y proponiendo las correcciones que procedan
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones básicas de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería

- Identificar la validez del dinero en efectivo
- Utilizar dinero simulado en operaciones al contado realizando los cálculos necesarios de manera correcta
- Realizar el cuadro de las operaciones propuestas

UNIDAD 6. REGISTRO Y CONTROL BÁSICO DE MATERIAL Y EQUIPOS DE OFICINA OBJETIVOS

- Describir los riesgos profesionales existentes en el control de material diverso de oficina
- Saber utilizar los procedimientos habituales de recepción, registro, almacenamiento y entrega de documentación, material y equipos de oficina
- Definir un inventario y sus funciones
- Conocer los métodos de control de inventarios y aseguramiento del stock de seguridad más habituales

CONTENIDOS

- Descripción de material y equipos de oficina
- Procedimientos administrativos de aprovisionamiento de material
- Cumplimiento de órdenes de reposición de material
- Gestión básica de inventarios
- Riesgos en la manipulación de material y equipos de oficina
- Criterios de valoración y control de las existencias
- Utilización de hojas de cálculo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Registrar las entradas y salidas en fichas de almacén
- Calcular el volumen de existencias
- Inventariar las existencias

10.2.- Distribución temporal

Este módulo tiene asignadas 220 horas para su desarrollo

El curso tiene una duración aproximada de 37 semanas lectivas por lo que quedan asignadas 7 horas semanales para este módulo impartido en primer curso.

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00/8:55	TAB				
8:55/9:50	TAB				
9:50/10:45			TAB		
PATIO					
11:10/12:05					TAB
12:05/13:00		TAB			
PATIO					
13:20/14:15		TAB		TAB	

La temporalización de las unidades dependerá, entre otros factores, de la dificultad de los contenidos de cada unidad y de la dificultad que presenten los alumnos y las alumnas, por eso, es aproximada y se indica la secuencia de unidades, así como la distribución horaria de estas:

UNIDAD DIDÁCTICA	TRIMESTRE	HORAS/SESIONES
1	1º TRIMESTRE	30
2		35
3	2º TRIMESTRE	30
4		45
5	3º TRIMESTRE	50
6		30

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN: 75 HORAS

CURSO: 2023-2024

PROFESORA: JULIAN SANZ MARTÍNEZ

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

- Reconocer las normas de cortesía y las situaciones profesionales en las que son aplicables para atender al cliente.
- Atender al cliente, utilizando las normas de cortesía y demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

3.- COMPETENCIAS.

1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- 1.a Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- 1.b Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- 1.c Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- 1.d Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 1.e 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).

1.f Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

1.g 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.

1.h Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

1.i Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

2 Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

Criterios de evaluación:

2.a Se han analizado las diferentes tipologías de público.

2.b Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.

2.c Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.

2.d Se ha diferenciado entre información y publicidad.

2.e Se han adecuado las respuestas en función de las preguntas del público.

2.f Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.

2.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.

2.h Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

3 Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

3.a Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.

3.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.

3.c Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.

3.d Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso

contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.

3.e Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.

3.f Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente

3.g Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.

3.h Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

4 Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación

Criterios de evaluación:

- 4.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.
- 4.b Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- 4.c Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- 4.d Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- 4.e Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- 4.f Se ha compartido información con el equipo de trabajo

4.- CONTENIDOS.

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.
- Comunicación no verbal. Empatía y receptividad.
- 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.

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.

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.

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.
- Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.
- Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.
- 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).
- Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. BOE-A-2014-2360 BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO Núm. 55 miércoles 5 de marzo de 2014 Sec. I. Pág. 20189
- 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.
- Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.

Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

Criterios de evaluación:

- Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.
- Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.
- Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.
- Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Se ha valorado la pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente.
- Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente
- Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo.
- Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.

Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas.

Criterios de evaluación:

- Se han analizado las diferentes tipologías de público.
- Se han diferenciado clientes de proveedores, y éstos del público en general.
- Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.
- Se ha diferenciado entre información y publicidad.
- Se han adecuando las respuestas en función de las preguntas del público.
- Se ha informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables.
- 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.
- Se ha solicitado al cliente que comunique la elección de la opción elegida.

Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

Punto de vista técnico

Criterios de evaluación:

- 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.
- Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.

- Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.
- Se ha cumplimentado una hoja de reclamación
- Se ha compartido información con el equipo de trabajo

6.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

Observación directa de las actitudes. Cuaderno del alumno. Actividades y prácticas.

Pruebas escritas, de doble naturaleza (cuestionario y ejercicios) siempre que sea posible.

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

7.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Se tendrán en cuenta los siguientes criterios y porcentajes para realizar la calificación del módulo:

- Pruebas objetivas el 50%
- Ejercicios y prácticas del 45%
- Actitud y asistencia 10%

Actividades de refuerzo y ampliación.

En aquellos casos que por decisión del alumno/a o porque el equipo educativo lo considere necesario, se propondrán actividades de refuerzo para consolidar los aspectos teóricos- prácticos desarrollados a lo largo del curso

8.- METODOLOGÍA.

8.1.- Metodología general y específica del área o materia.

La metodología didáctica de las enseñanzas de Formación Profesional debe integrar los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

Problemas para el aprendizaje del módulo

Para seleccionar el método más adecuado de enseñanza debemos conocer los problemas con los que nos enfrentamos a la hora de enseñar:

Ausencia de motivación positiva y actitud favorable hacia los contenidos.

El carácter interdisciplinar de la materia que, a veces, provoca en los alumnos/as una desorientación, perdiéndose la visión de interrelación del conjunto.

Dificultad en la clasificación de valores y actitudes que tienden a considerarse como meros contenidos que deben enseñarse.

Dificultad para conseguir un aprendizaje significativo, dejando a un lado el aprendizaje mecánico, al que están acostumbrados.

En muchos casos, los alumnos/as tienen conceptos preconcebidos que no son precisos y que suponen un obstáculo mayor en la comprensión de los nuevos conceptos que si no los tuvieran. Todo ello aconseja utilizar una amplia gama de estrategias metodológicas en las que se combinen las de mayor peso expositivo con las de indagación.

Este modelo didáctico propuesto ha de entenderse como un modelo abierto y flexible, en el que cabe introducir todas las modificaciones que se crean pertinentes y necesarias y que se pongan de manifiesto a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En resumen, se seguirá una metodología activa y participativa que facilite la interacción, fomente la responsabilidad sobre el aprendizaje, asegure la motivación, favorezca la modificación o adquisición de nuevas actitudes, posibilite el desarrollo de habilidades y potencie la evaluación como un proceso de retroalimentación continua.

8.2.- Actividades y estrategias de enseñanza aprendizaje.

Actividades Iniciales o de Diagnóstico: para conocer los conocimientos previos del alumnado.

Actividades de Desarrollo y Aplicación. Actividades y ejercicios prácticos sobre los diferentes contenidos establecidos en las diferentes Unidades didácticas.

Actividades de Síntesis: "Actividades finales". Supuestos prácticos que permiten sintetizar y repasar los contenidos de la unidad.

Actividades de refuerzo: de los contenidos fundamentales de cada unidad, se propondrá al alumnado que presenten dificultades en la asimilación de los mismos alguna de las siguientes actividades entre otras posibles:

Trabajo personal con material didáctico alternativo (por ejemplo trabajo con manuales técnicos o con material obtenido en páginas web).

Supuestos prácticos o actividades adicionales especialmente si las dificultades se plantearán en la asimilación de contenidos procedimentales.

Confección de esquemas por el alumno que sintetizen las ideas básicas de la unidad.

Actividades de Ampliación: su objetivo será permitir una mayor profundización en la materia, por parte de aquellos que lo requieran por haber alcanzado los

objetivos previstos anticipándose a sus compañeros. A tal efecto, se proporcionará al alumno material alternativo que permita un mayor y mejor dominio de los objetivos como pueden ser supuestos prácticos de mayor dificultad, artículos de prensa, búsqueda de información suplementaria en la red o lecturas recomendadas.

8.3.-UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la realización de las actividades de enseñanza – aprendizaje se les insta a los alumnos a utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación de la siguiente forma:

Utilización de la página Web del centro educativo.

La búsqueda de información en Internet

Para la elaboración de las actividades por parte del alumnado.

Como herramienta de apoyo en las explicaciones del profesorado. Realizar tareas a través del uso del programa power point.

8.4- RECURSOS DIDÁCTICOS

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo,

y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

Recursos Didácticos Materiales.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa. Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

Recursos

Audiovisuales:

Televisión. DVD.

Presentaciones multimedia Impresas. Proyector.

Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar:

Aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca. Recursos Didácticos Informáticos.

Aula de informática con ordenadores conectados a Internet. Páginas web relacionadas con los contenidos.

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECIFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA

ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES (MEDIDAS DE NIVEL III Y NIVEL IV)

Detallado en ANEXO I

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.- Organización de las unidades didácticas

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Atención al cliente

En esta unidad didáctica se asentarán al alumno los conocimientos básicos sobre la comunicación e información en general, imprescindibles para afrontar con éxito el estudio del resto de temas.

- El proceso de comunicación: agentes y elementos que intervienen
- Barreras y dificultades comunicativas
- Barreras internas
- Barreras externas
- Barreras fisiológicas
- Comunicación verbal: emisión y recepción de mensajes orales
- La voz
- El lenguaje y el vocabulario

- Mención especial a la comunicación telefónica
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal
- Motivación, frustración y mecanismos de defensa
- Comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Venta de productos y servicios

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier ámbito de un sector.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta, analizando las técnicas y proceso de ventas, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Escucha activa

Asertividad

Empatía

Estilos de comunicación

- Exposición de cualidades de productos y servicios
- El vendedor: aptitudes, cualidades y 2.3.1. Aptitudes del vendedor
 - Cualidades personales
 - Habilidades de venta
 - Actitudes negativas del vendedor
 - Funciones del vendedor
- El proceso de venta: modelo de actuación. Relaciones con los clientes:
- Tanteo
 - Acercamiento
 - Presentación
 - Tratamiento de objeciones
 - Cierre
 - Seguimiento
- Técnicas de venta
 - La venta sugestiva
 - El merchandising
 - Método AIDA

UNIDAD DIDÁCTICA 3: Información al cliente

En esta unidad didáctica el alumnado conocerá la importancia que tiene el cliente en cualquier sector en donde desarrolle su trabajo profesional.

Se abordará un estudio de los diferentes tipos de clientes existentes de acuerdo con

diferentes características. También se estudiarán las diferentes normas de cortesía y tratamiento, y cómo todo eso sirve para orientarse hacia la calidad en el servicio en la atención al cliente.

Finalmente se explica la venta analizando las técnicas y procesos, las cualidades, aptitudes y funciones que debe tener un buen profesional de las ventas. Todo ello para lograr la fidelización del cliente.

- El cliente: tipología
- Tipología general de clientes
- Clientes con discapacidad
- Los clientes del siglo XXI
- Atención personalizada como BASE de la confianza en la oferta de servicios.

Fidelización del cliente

- La fidelización del cliente
- Pasos para conseguir la fidelización del cliente
- Causas de fidelidad
- Satisfacción y expectativas del cliente
- Necesidades y gustos del cliente
- Objeciones de los clientes y su tratamiento
- Clasificación de objeciones
- Respuesta a las objeciones
- Atención al cliente y nuevas tecnologías
- Premisas básicas de la atención al cliente
- Nuevas tecnologías en la comunicación con el cliente
- Atención al cliente en las redes sociales: reglas generales de comportamiento
- Ventajas de la atención al cliente en redes sociales
- Inconvenientes de la atención al cliente en redes sociales
- Casos de éxito de la atención al cliente en redes sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 4: Tratamiento de reclamaciones.

En esta unidad se inicia el estudio de la calidad como ventaja competitiva. Para ello se enseñarán los conceptos de reclamaciones, quejas y sugerencias.

- Diferencias entre quejas, reclamaciones y sugerencias
- Las sugerencias
- Las quejas
- Las reclamaciones
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones
- Factor clave: la actitud del personal
- Pasos para atender correctamente una reclamación

- Comportamiento y actitud ante las reclamaciones
- Exteriorizar la escucha. Implicación en el tratamiento de reclamaciones
- Lo que nunca debe hacerse en el tratamiento de reclamaciones
- Estudios que miden el grado de satisfacción del cliente: conclusiones
- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
- ¿Cómo actuar si no tenemos hojas de reclamación?
- Respuestas que nunca debemos dar a un cliente cuando quiere plantear una reclamación
- Norma ISO-10002:2004
- Vías para reclamar
- Sistema arbitral de consumo
- La mediación
- Diferencias entre mediación y arbitraje
- Otras vías de solución
- Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones
- Programa de tratamiento de reclamaciones
- Atención de quejas y reclamaciones en las redes sociales
- La protección del consumidor y usuario en la Unión Europea y en España
- Protección al consumidor en la Unión Europea
- Protección al consumidor en España

10.2.- Distribución temporal de las unidades didácticas

HORAS:

UNIDADES	TÍTULO	EVALUACIÓN	HORAS
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	PRIMERA	15
2	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRIMERA	20
3	INFORMACIÓN AL CLIENTE	SEGUNDA	25
4	TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	TERCERA	15
	TOTAL HORAS		75

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

PREPARACIÓN DE PEDIDOS Y VENTA DE PRODUCTOS

DURACIÓN: 75 HORAS

CURSO: 2023-2024

PROFESOR: CRISTOBAL GARCIA SEVILLA

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

- Aplicar medidas de fidelización del cliente por el buen resultado del trabajo. Conocer las diferentes tipologías de los productos y mercancías.
- Saber orientarse para poder reducir desplazamientos por el almacén. Interpretar y completar una picking list correctamente. Aprender los métodos de preparación de pedidos que pueden existir en distintas empresas. Manipular los pedidos que te hagan de forma segura.
- Conocer los equipos habituales de pesaje. Saber optimizar el proceso de los pedidos.
- Aprender cómo funciona un terminal de punto de venta (TPV). Distinguir distintos medios de pago electrónico.
- Aprender a usar el datáfono. Identificar la operativa básica en el proceso de preparación de pedidos.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Describir la intratabilidad de las mercancías a partir de la etiqueta y documentos de control. Seleccionar los equipos y medios adecuados a las condiciones de manipulación y conservación de los productos y mercancías.
- Interpretar los símbolos utilizados habitualmente en el embalaje de los productos para la orientación en la manipulación siguiendo, por ejemplo la norma ISO 780:1999, RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial), entre otras Identificar las principales funciones del embalaje.
- Describir los principales materiales de los que están fabricados los envases y los embalajes, así como sus ventajas e inconvenientes.
- Interpretar y aplicar las exigencias legales de identificación y señalización que existen actualmente sobre el material de embalaje.
- Seleccionar el embalaje en función de las características del producto y el medio de transporte elegido.
- Hacer un uso eficiente y eficaz del embalaje, aplicando el criterio de las 3 R.
- Reconocer y aplicar la principal normativa en materia de prevención de riesgos laborales en la manipulación de cargas.
- Conocer y evitar los riesgos habituales en la manipulación de cargas. Analizar los tipos de clientes que se quejan o reclaman.

- Recoger la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.
- Aprender cuáles son los periodos de garantía.
- Poder facilitar alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables.
- Conocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Conocer los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.

3.- COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

1 Asesora sobre las características de los productos solicitados y seleccionando las mercancías requeridas de acuerdo con las instrucciones establecidas. Criterios de evaluación:

1.a 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.

1.b 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.

1.c Se han dado respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.

1.d 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.

1.e 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.

1.f Se han relacionado las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.

2 Conformar pedidos de acuerdo con los requerimientos de posibles clientes, aplicando técnicas de medición y pesado mediante herramientas manuales y terminales específicos.

Criterios de evaluación:

2.a Se han aplicado las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.

2.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.

- 2.c Se han descrito los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- 2.d Se han descrito las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- 2.e Se han realizado operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- 2.f Se han identificado los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- 2.g Se han aplicado las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.

3 Prepara pedidos para su expedición aplicando procedimientos manuales y automáticos de embalaje y etiquetado mediante equipos específicos.

Criterios de evaluación:

- 3.a Se han descrito los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- 3.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.
- 3.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.
- 3.d Se han tomado las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
- 3.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.
- 3.f Se han aplicado las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.

4 Realiza el seguimiento del servicio postventa identificando las situaciones posibles y aplicando los protocolos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- 4.a Se han descrito las funciones del servicio de atención al cliente.
- 4.b Se han identificado los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros)
- 4.c Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- 4.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.
- 4.e Se ha suministrado la información y la documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.
- 4.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.

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC1329_1, UC1326_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

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

Realizaciones profesionales RP Criterios de realización asociados CR

RP 1: Colaborar en las actividades promocionales y de atención a clientes, dando información, respuesta y orientación básica de productos en el punto de venta.

CR 1.1. La información sobre la localización y características básicas de los productos en el punto de venta se suministra a los clientes, en caso de ser solicitada, respondiendo con exactitud, amabilidad y corrección, siguiendo pautas del superior.

CR 1.2. Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público

se adoptan adaptándolas al tipo de cliente y situación comercial establecida.

CR 1.3. Las promociones e información comercial necesaria se suministra al cliente en el tiempo y forma establecidos, mediante la entrega de folletos, documentos muestras o materiales relativos a campañas publicitarias y de promoción y facilitando la prueba del producto/servicio, si existe posibilidad.

RP 2: Proporcionar un trato adecuado y protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio a fin de prestar un servicio de calidad.

CR 2.1. La presentación al cliente se realiza con corrección y amabilidad, respetando la privacidad y siguiendo el protocolo establecido.

CR 2.2. El pedido y forma de entrega al cliente se comprueba que se corresponde con lo reflejado en la orden de pedido.

CR 2.3. La entrega domiciliaria de los pedidos se realiza con amabilidad, corrección y claridad, y formalizando el servicio solicitando la firma de la nota de entrega por parte del cliente.

CR 2.4. El cobro del pedido o servicio de reparto se realiza de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando el cambio, en caso necesario, con exactitud y claridad.

CR 2.5. Las incidencias producidas en el servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándola en el documento correspondiente, según el procedimiento establecido por la organización.

RP 3: Atender, en el marco de su responsabilidad, las quejas de los clientes siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas a la persona responsable.

CR 3.1. Las quejas e incidencias del cliente se escuchan atentamente con actitud positiva aplicando técnicas de escucha activa, con gesto y actitud tranquila y sin interrumpir y haciendo preguntas pertinentes mostrando interés por resolverlas.

CR 3.2. Las quejas y reclamaciones se atienden aceptando como posible la responsabilidad y dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, según protocolarizados o canalizarlas a los responsables.

CR 3.3. Las quejas y reclamaciones se determina si están dentro del ámbito de su responsabilidad en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.

CR 3.4. Las reclamaciones improcedentes, en el ámbito de su responsabilidad, se atienden

informando al cliente con actitud cortés y amable de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir.

CR 3.5. Las quejas y reclamaciones de clientes que sobrepasan su responsabilidad, se transmiten con prontitud al superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido y mantener la calidad del servicio.

UC1326_1: Preparar pedidos de la forma eficaz, siguiendo los procedimientos establecidos.

Realizaciones profesionales Criterios de realización asociados

RP1: Realizar la selección de mercancías o productos de forma efectiva, ordenada y segura, para la preparación del pedido en el tiempo y forma establecidos, siguiendo las instrucciones recibidas respetando las normas de manipulación, seguridad y salud de acuerdo a la orden de pedido.

CR 1.1. El documento del pedido, packing list u orden de preparación, se interpreta identificando las características propias de las mercancías o productos que componen el pedido: referencia, ubicación, cantidad, peso, condiciones de manipulación y conservación entre otras, y las condiciones de manipulación manual de los mismos.

CR 1.2. La localización de las referencias que componen el pedido se realiza de forma rápida y eficaz atendiendo al orden predefinido de colocación de las mercancías y productos en la unidad de pedido, caja o palé.

CR 1.3. En caso de que no existan mercancías o productos disponibles en el lugar previsto, se comunica con prontitud al superior, siguiendo el procedimiento establecido y se busca la ubicación alternativa de la mercancía o producto de acuerdo al sistema de almacenaje establecido.

CR 1.4. Las normas y simbología contenida en la etiqueta y marcaje del envase y embalaje y los criterios de estabilidad, robustez, peso y fragilidad de la mercancía o producto se interpretan con precisión y exactitud seleccionando el equipo y cantidad adecuado de acuerdo al procedimiento establecido.

CR 1.5. La mercancía o producto se selecciona y coloca en la unidad de pedido, caja o palé entre otros, de forma que se aproveche la capacidad de los mismos, se asegure su estabilidad y visibilidad de las referencias de las mercancías que lo componen respetando las recomendaciones y normas de seguridad tipo RAL de AECOC (Recomendaciones Logísticas de la Asociación Española de Codificación Comercial) u otras.

CR 1.6. La información de las mercancías y productos que se incorporan a la unidad de pedido, código y referencia de las mismas, se registra en los documentos de control o en la aplicación informática correspondiente utilizando, en su caso, herramientas de control y validación tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas, picking por voz, u otros.

RP 2: Conformer el pedido con exactitud, pesando y garantizando la exactitud y correspondencia, con lo consignado en la orden de preparación y pedido, utilizando las herramientas y equipos de control y peso de mercancías.

CR 2.1. Las mercancías o productos que conforman el pedido se extraen, manualmente o con la ayuda del equipo necesario, en la cantidad establecida y en función del peso, altura o características, utilizando el equipo y protección individual necesaria y aplicando los criterios y normas de seguridad y salud establecidos.

CR 2.2. Los equipos de pesaje, control y manipulación de mercancías o productos en el almacén se utilizan con exactitud y precisión siguiendo las instrucciones de utilización del fabricante.

CR 2.3. Los equipos de protección individual se utilizan correctamente en cada situación de preparación y estiba del pedido, siguiendo las normas de seguridad, salud y prevención de riesgos laborales establecidos.

CR 2.4. La composición de la unidad de pedido, número y referencia de las mercancías o productos se verifica que coincide con la orden de pedido o packing list utilizando las herramientas de control y validación establecidas tales como escáner, lectores de códigos de barras, etiquetas electrónicas o picking por voz entre otros.

CR 2.5. En el caso de mercancías o productos a granel, la correspondencia de su cantidad y peso se realiza utilizando herramientas de pesaje y conteo específicas y verificando los valores con la orden de pedido.

RP 3: Embalar la unidad de pedido, caja o palé, entre otros, utilizando el material,

equipos y medios de embalaje adecuados, siguiendo las instrucciones recibidas, en condiciones de seguridad y salud, a fin de preservar la conservación y estabilidad del pedido hasta su destino final.

CR 3.1. El tipo de material necesario para realizar el embalaje se emplea en la cantidad adecuada en función de las características de los productos o mercancías – volumen, peso y seguridad requerida entre otros– el destino del pedido y modo de transporte entre otros.

CR 3.2. El embalado de la mercancía se realiza manualmente, o utilizando el equipo de embalaje específico, de forma eficaz y eficiente, de acuerdo a los parámetros recibidos, respetando las normas de seguridad y salud y utilizando el equipo de protección individual en caso necesario.

CR 3.3. Los elementos necesarios para garantizar la estabilidad, seguridad y conservación de la unidad de pedido-flejes, embalajes secundarios, u otros- se colocan, manualmente o utilizando el equipo mecánico adecuado, siguiendo las instrucciones establecidas y las normas de seguridad y salud.

CR 3.4 La unidad de pedido, preparada para su expedición o destino final, se etiqueta, manualmente o utilizando herramientas específicas de etiquetado, de acuerdo con las instrucciones y la orden de preparación recibida verificando la exactitud de los datos contenidos.

CR 3.5 En el caso de palés o unidades de pedido normalizadas, la dimensión final del mismo se comprueba que se encuentra dentro de los márgenes indicados en las instrucciones recibidas y recomendaciones sobre unidades de carga eficientes siguiendo el procedimiento establecido. UC0970_1: Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización

Realizaciones profesionales Criterios de realización asociados

RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en

sucaso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores — recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.

CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

RP3: Transmitir y recibir presencialmente, información operativa y rutinaria de distintos interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la

imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza identificándose y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios,

atendiéndoles en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que la motiva —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se deprecian, asegurando su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad, se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

4 CONTENIDOS.

-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.

-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).

-Preparación de pedidos para la expedición (I):

- 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.
- Control del proceso:
- Trazabilidad.
- Equipos y medios para la preparación de pedidos. Finalización de pedidos.

-Preparación de pedidos para la expedición (II):

- 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.

-Seguimiento del servicio postventa:

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

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Identificar las fases del proceso de atención a clientes y preparación de pedidos en comercios, grandes superficies, almacenes y empresas o departamentos de logística.
- Aplicar técnicas de comunicación adecuadas al público objetivo del punto de venta, adaptando la actitud y discurso a la situación de la que se parte, obteniendo la información necesaria del posible cliente.
- Dar respuestas a preguntas de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado. Mantener una actitud conciliadora y sensible con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, transmitiendo la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Informar al posible cliente de las características de los productos, especialmente de las calidades esperables, formas de uso y consumo, argumentando sobre sus ventajas y comunicando el periodo de garantía.
- Relacionar las operaciones de cobro y devolución con la documentación de las posibles transacciones.
- Identificar los documentos de entrega asociados a la venta y a las devoluciones, realizando, en su caso, cierres de caja.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo dado
- Valorar la importancia de utilizar un tono de voz amistoso y amigable en el trato y comunicación con clientes.
- Relacionar distintos tipos de clientes con las respectivas estrategias de atención que requieren
- En diferentes casos de relación interpersonal en entornos de trabajo, y a través de simulaciones:
 - Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor.
 - Aplicar pautas de comunicación efectiva en cada caso.
 - Identificar, una vez realizada la simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
 - Interpretar la información contenida en órdenes de pedido tipo, cumplimentando los documentos relacionados, tales como hojas de

pedido, albaranes, órdenes de reparto, packing list, entre otras.

- Describir los daños que pueden sufrir las mercancías/productos durante su manipulación para la conformación y preparación de pedidos.
- Diferenciar las fases y diferencias de un proceso de preparación de pedidos en un comercio, tienda o gran superficie, una empresa de servicios de almacén y logística y en una empresa industrial.
- A partir de distintos supuestos de preparación de pedidos con documentos incompletos:
 - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
 - Cumplimentar correctamente, de forma ordenada y sin tachaduras todos los apartados necesarios.
 - A partir de los datos contenidos en distintos supuestos de orden de pedido, packing list y/o albarán de entrega:
 - Clasificar los tipos de productos y condiciones establecidas para la preparación del mismo: unidad de pedido, cantidad, número y referencia de los productos/mercancías entre otros.
 - Agrupar los productos según su correspondencia o características.
 - Argumentar las implicaciones que tiene la existencia de errores y/o carencia de datos para la realización efectiva del pedido.
 - Manejar con la precisión requerida los equipos de pesaje y/o conteo manual y/o mecánico, utilizando las unidades de medida y peso especificadas en las órdenes de pedido.
 - Describir las características de un TPV y los procedimientos para la utilización de medios de pago electrónicos.
- Realizar operaciones de pesado y medido con los equipos y herramientas requeridos.
- En un supuesto práctico de transmisión de datos a través de radiofrecuencia, debidamente caracterizado, manejar un equipo portátil de transmisión de datos PDA u otro.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido:
- Seleccionando las mercancías/productos que conforman el pedido diferenciando número, cantidad y características/calidad del pedido a preparar.

- Organizando las mercancías/productos en una caja o unidad de pedido de forma ordenada, rápida y efectiva aprovechando el espacio disponible óptimamente.
- Utilizando el equipo de protección individual y de manipulación adecuadamente.
- Describir los pasos y procedimientos generales para la preparación de pedidos (selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final).
- Identificar los principales tipos de envases y embalajes, relacionándolos con las características físicas y técnicas de los productos o mercancías que contienen.
- Utilizar los criterios de etiquetado establecidos, consignando, en su caso, el número de unidades, medida y/o peso de los productos o mercancías embaladas.
- Aplicar las recomendaciones básicas de conservación y embalaje de pedidos de mercancías o productos interpretando la simbología relacionada.
- Describir la simbología básica en la manipulación y embalaje de productos básicos de gran consumo, alimentación y no alimentación u otros.
- Describir los daños o desperfectos que pueden sufrir las mercancías/productos en su manipulación y colocación en el pedido o unidad de carga cuando no se cumplen las normas y recomendaciones de manipulación contenidas en la etiqueta
- En un caso práctico debidamente caracterizado:
 - Interpretar la simbología necesaria para la presentación y recomendaciones de acondicionamiento y manipulación de los bultos y mercancías/productos en función de sus características.
 - Describir las actuaciones que deben tomarse consecuencia de dicha simbología o pictograma de movimiento/manipulación.
 - Describir los pasos y procedimientos en la preparación de pedidos: selección, agrupamiento, etiquetado y presentación final.
 - Tomar las medidas oportunas para minimizar y reducir los residuos generados por los procesos de embalaje.
 - Aplicar las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas, retirando los residuos generados en la preparación y embalaje.
 - Aplicar las normas básicas de prevención de riesgos laborales, relacionados con la manipulación de mercancías/productos.
 - Razonar las exigencias que supone una actitud de prevención y seguridad en la manipulación de mercancías de distintas características, la necesidad

de cumplir las normas de manipulación y conservación, en especial, en el caso de mercancías peligrosas y las implicaciones que conlleva no adoptarlas.

- Explicar los riesgos sobre la salud de determinadas posturas y accidentes propios de la manipulación manual de productos/mercancías.
- Valorar la importancia de la minimización y reducción de residuos en el embalaje de pedidos.
- A partir de distintos supuestos claramente definidos simular la realización de las operaciones de manipulación manual de mercancías/productos utilizando los equipos de protección individual y aplicando las normas básicas de prevención de riesgos laborales: En postura de pie: cerca del tronco, con la espalda derecha, evitando giros e inclinaciones y realizando levantamientos suaves y espaciados.
- En el desplazamiento vertical de una carga: entre la altura de los hombros y la altura de media pierna ayudándose de mesas elevadoras si es necesario.
- Para manipulación de una carga con el centro de gravedad descentrado: con el lado más pesado cerca del cuerpo.
- Para la colocación en estanterías bajas: en postura arrodillado, manteniendo la espalda derecha.
- En distintos casos prácticos de órdenes de pedidos perfectamente definidos simular la preparación del pedido utilizando:
 - El tipo de embalaje en la cantidad y forma establecidos.
 - Los procedimientos de agrupamiento más idóneos según la unidad de pedido. El equipo de embalaje, etiquetado y pesaje adecuado.
- Aplicando las medidas y normas de seguridad, higiene y salud establecidas y retirando los residuos generados en la preparación y embalaje. Describir las funciones del servicio de atención al cliente.
- Identificar los procedimientos para tratar las reclamaciones y los documentos asociados (formularios de reclamaciones, hojas de reclamaciones, cartas, entre otros).
- Reconocer los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.
- Ofrecer alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables,

exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de modificación esperable.

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

6.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de la manera más completa posible, se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación:

- Observación directa de las actitudes. Cuaderno del alumno.
- Actividades y prácticas.
- Pruebas escritas, de doble naturaleza (cuestionario y ejercicios) siempre que sea posible.

Tipos de evaluación

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

7 CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Son implícitos al instrumento de evaluación. Salvo en las pruebas escritas, donde necesariamente se detallarán los criterios de corrección, se intentará dar a conocer apriori el criterio de corrección establecido para cada instrumento de evaluación antes de ponerlo en práctica.

La calificación de este módulo profesional, será numérica, entre uno y diez, sin decimales, siendo imprescindible obtener una calificación de al menos cinco puntos en cada una de las evaluaciones. Para realizar dicha calificación, como esta ha de venir expresada con una nota numérica, proponemos una media ponderada atendiendo a la siguiente baremación:

Exámenes (50%): Se realizarán uno o varios exámenes por evaluación. Su finalidad será ver en qué medida el alumno ha alcanzado los objetivos programados.

Tendrán una nota numérica, del 1 al 10, y en la que el 5 o más indicarán que se han superado los objetivos marcados. No compensarán las notas menores de 5 con las superiores a 5, para hacer media.

Trabajo en clase (40%): Se evaluará su desenvolvimiento en los trabajos, tanto individuales como colectivos realizados en el aula.

Actitud hacia la asignatura (10%): En este punto también se valorará la actitud del alumno hacia la módulo, el grupo y el profesor, teniéndose en cuenta aspectos tales como: atención, interés, capacidad de trabajo en equipo, respeto, etc. Dentro de la actitud también se considerará la asistencia y puntualidad: Su objetivo es el control de asistencia del alumnado, pudiendo perder el derecho a la evaluación continua. En el caso de que la falta sea a una prueba, examen o actividad relevante de cara a la evaluación, no bastará con justificar la falta de asistencia sino que se deberá especificar claramente los motivos justificados de la ausencia, mediante certificado médico.

La petición de aplazamiento de examen no se puede solicitar el mismo día de su realización.

No obstante, esta proporción podrá ser alterada en función del tipo de bloque que se esté tratando, dependiendo de la mayor o menor carga de cada tipo de contenido. Cuando la suma ponderada, antes del redondeo, dé como resultado una calificación igual o superior a cinco, al alumno/a habrá aprobado la evaluación. El resultado obtenido, en caso de que dé con décimas, se redondeará:

Para notas con más de 0'5 décimas por exceso. Para notas con menos de 0'5 décimas por defecto

CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Después de cada una de las evaluaciones el alumno tendrá derecho a la recuperación de la misma.

En el mes de Junio se hará una recuperación final, para aquellos alumnos que les quede alguna evaluación.

Actividades de refuerzo y ampliación

Para el alumnado que no supere la evaluación se proporcionará una serie de ejercicios complementarios para reforzar la parte que no tenga superada.

Se realizará una prueba de recuperación que se puntuará con los mismos criterios que en la evaluación del mismo después de cada evaluación ordinaria.

Actividades de ampliación, destinados al alumnado con mayor nivel de conocimientos.

8.- METODOLOGÍA.

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

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

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

7.1 Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o

«doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.

Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura. Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. El profesor

resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, el ordenador y conexiones de internet.

Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

El profesor cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante

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

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

RECURSOS DIDÁCTICOS

Los Recursos van a ser el conjunto de elementos que elegidos de manera eficaz y reflexiva nos van a servir para realizar satisfactoriamente el conjunto de actividades que se van a ir desarrollando en nuestra programación docente.

En este punto disponemos tanto de los recursos que pertenecen al centro educativo, y que en calidad de préstamo se le pueden ceder al alumnado, como de los que pertenecen al Departamento y a las diferentes aulas (teórico-prácticas).

Recursos Didácticos Materiales.

Según el tema a tratar se recomendará el manejo de documentación técnica o legislativa. Por otra parte, se estará al tanto de identificar cualquier material que se presente y sea susceptible de ser utilizado con aprovechamiento.

Recursos Audiovisuales.

Tv, DVD

Libro de texto (Ed. Paraninfo "Preparación de pedidos y venta de productos")

Presentaciones multimedia Impress. Proyector.

Recursos Didácticos Informáticos.

Aula de informática con ordenadores conectados a

Internet. Páginas web relacionadas con los contenidos.

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Detallado en ANEXO I.

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.- Organización de las unidades

didácticas Unidad 1 Asesoramiento en el

punto de Venta:

- La atención al cliente.
- _ Periodos de garantía.
- _ Operaciones de cobro en el punto de venta: la factura
- _ Documentos relacionados con las operaciones de devolución.
- _ Técnicas básicas de venta.
- _ La comunicación con el cliente.

Unidad 2 Conformación de pedidos de mercancías y productos:

- _ El producto
- _ Documentos de compra-venta. Flujos de información.
- _ El pedido.
- _ El albarán.
- _ Métodos de preparación de pedidos

- _ Pesaje, colocación y visibilidad.
- _ Manejo de cajas registradoras.
- _ El terminal en el punto de venta.
- _ Los medios de pago electrónicos. El datáfono.

Unidad 3 Preparación de pedidos para la expedición (I):

- _ Operativa básica en la preparación de pedidos.
- _ Presentación de productos para su manipulación.
- _ La lista de picking.
- _ Trazabilidad
- _ Equipos y medios para la preparación de pedidos.

Unidad 4 Preparación de pedidos para la expedición (II):

- _ Presentación y embalaje
- _ Proceso de embalaje
- _ Colocación y disposición de productos en la unidad de pedidos

Unidad 5 Preparación de pedidos para la expedición (III):

- _ Prevención de riesgos laborales.
- _ Higiene postural.

Unidad 6 Seguimiento del servicio posventa:

- _ El servicio posventa
- _ Las reclamaciones
- _ Procedimiento para tratar reclamaciones
- _ Documentos necesarios para la gestión de reclamaciones.
- _ Procedimientos de recogida de formularios.
- _ Aspectos básicos de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

10.2.- DISTRIBUCIÓN TEMPORAL: TOTAL 75 h.

1ª evaluación:

U1. Asesoramiento en el punto de venta; fases del proceso de atención al cliente y preparación de pedidos 12 h

U2. Conformación de pedidos de mercancías y productos. Tipos de mercancías y productos 14 h

2ª evaluación:

U3. Preparación de pedidos para la expedición (I): manipulación pedidos 11h U4. Preparación de pedidos para la expedición (II): presentación y embalaje 12h

3ª evaluación:

U5. Prevención riesgos laborales. Higiene postural. 12 h

U6-. Seguimiento del servicio postventa 14 h

FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
MÓDULOS 2º CURSO: PROGRAMACIONES

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

APLICACIONES BÁSICAS DE

OFIMÁTICA

DURACIÓN HORAS: 175

CURSO: 2023-2024

PROFESOR: JULIÁN SANZ MARTÍNEZ

2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

Los objetivos son el primer elemento del currículo según establece el artículo 6.2 de la LOE. Los objetivos otorgan concreción a las intenciones educativas ya que viene establecido como un elemento del currículo. Establecen los resultados que se esperan obtener de los alumnos y alumnas una vez terminada la etapa educativa. Sirven de orientación para la acción docente, ya que marca la dirección y le permiten saber hacia dónde dirigirse en el proceso de enseñanza- aprendizaje de sus alumnos y alumnas.

De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo I del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el título de Técnico Profesional Básico en Servicios Administrativos y se fijan sus enseñanzas mínimas, el módulo profesional de Aplicaciones Básicas, contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo que se establecen en el artículo 3.1 de dicho Real Decreto:

- a.a 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.
- a.b Caracterizar las fases del proceso de guarda, custodia y recuperación de la información, empleando equipos informáticos y medios convencionales para su almacenamiento y archivo.
- a.c Además se relaciona con los siguientes objetivos que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.
- a.d 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.

- a.e 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.
- a.f 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.
- a.g Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- a.h 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.
- a.i 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.
- a.j 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.

3 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

En el anexo del RD 127/2014, de 28 de febrero, en las orientaciones pedagógicas, el legislador considera que el módulo de aplicaciones básicas de ofimática contribuye con las competencias siguientes del artículo 2 de dicho Real Decreto.

1. 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.
2. Realizar tareas básicas de almacenamiento y archivo de información y documentación, tanto en soporte digital como convencional, de acuerdo con los protocolos establecidos. Además se relaciona con las siguientes competencias que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
8. Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
9. Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente,

4 CONTENIDOS CURRICULARES.

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

- Redes informáticas.
- Búsqueda activa en redes informáticas.
- Páginas institucionales.

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.
- 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.

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.
- Reglas ergonómicas.
- Elaboración de distintos tipos de documentos.

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

5.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación servirá para medir el logro de los objetivos previamente definidos, es decir, para analizar las adquisiciones realizadas por el alumnado a lo largo del proceso y no deberá contemplar únicamente los conceptos, sino también los procedimientos y las actitudes y los hábitos de trabajo individual y en grupo. Esta evaluación se basará en:

El conocimiento del alumnado que surge de la interpretación de los datos contenidos en la **evaluación inicial** y en la utilización de técnicas de observación directa e indirecta y de pruebas realizadas. Se aplicará la evaluación inicial al comienzo de cada unidad didáctica para extraer los conocimientos previos de los alumnos/as.

El estudio del proceso y del progreso del alumno de manera continua y su relación con las técnicas individualizadoras. Esta **evaluación formativa** se aplicará durante el proceso de aprendizaje mediante la utilización de diferentes técnicas que serán vistas en el apartado 6. de instrumentos de evaluación.

La **evaluación sumativa** que se aplicará al acabar la secuencia de actividades programadas para determinados grupos de unidades didácticas para comprobar la eficacia del proceso.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de comunicación y atención al cliente son los siguientes.

Tramita información en línea aplicando herramientas de Internet, intranet y otras redes.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.
- Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.
- Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.

- Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.
- Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).
- Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.
- Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.

Realiza comunicaciones internas y externas mediante las utilidades de correo electrónico siguiendo las pautas marcadas.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los diferentes procedimientos de transmisión y recepción demensajes internos y externos.
- Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos.
- Se han anexado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico.
- Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras.
- Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.
- Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas.
- Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.

Elabora documentos utilizando las aplicaciones básicas de hojas de cálculo

Criterios de evaluación:

- Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.
- Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.
- Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.

Elabora presentaciones gráficas utilizando aplicaciones informáticas

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
- Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.
- Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.
- Se han creado presentaciones sencillas incorporando texto, gráficos, objetos y archivos multimedia.
- Se han diseñado plantillas de presentaciones.
- Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.

6.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación estará adaptada a las necesidades y evolución de los alumnos y las alumnas, especialmente para las personas en situación de discapacidad, para las que se incluirán medidas de accesibilidad que garanticen una participación no discriminatoria en las pruebas de evaluación. Los criterios de evaluación vienen establecidos en el Anexo I del RD 127/2014, y con ellos se pretende conocer si se han adquirido los conocimientos específicos para

alcanzar las capacidades básicas del módulo. Cada uno de los criterios de evaluación presenta un valor porcentual sobre la nota final tal y como se recoge en la tabla siguiente. La suma del valor de todos los criterios de evaluación correspondientes a un resultado de aprendizaje sumará el total del valor de dicho resultado de aprendizaje.

7.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para valorar cada criterio de evaluación, los siguientes instrumentos de evaluación:

arriba expuesto, se tendrán en cuenta

Pruebas escritas/oral	50%
Trabajos Individuales/Grupales	
Ejercicios:	40%
Observación/Participación:	10%

Si algún instrumento de evaluación, no es utilizado en algún criterio de evaluación, su ponderación, se sumará a las pruebas escritas/orales.

Para cada una de las sesiones de evaluación **continua o trimestrales**, la calificación trimestral del módulo se calculará en base a las calificaciones obtenidas únicamente en los criterios de evaluación y resultados de aprendizaje trabajados hasta el momento, para lo cual se calculará el valor relativo de los mismos sobre el total de los mismos. Dicha nota será en todo caso, entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

La calificación final del módulo será la suma de las cifras obtenidas en cada criterio de evaluación en base a la ponderación y el valor parcial asignado a cada uno. Dicha nota será, en todo caso, establecida entre 1 y 10 puntos, considerándose aprobado a partir de 5 puntos.

Si alguna evaluación no es superada el alumno/a tendrá derecho a realizar una o varias pruebas para recuperar los criterios que no haya superado.

PLAN DE REFUERZO Y RECUPERACIÓN.

Dadas las características del alumnado de la FP Básica, nos podemos encontrar con alumnos y alumnas, que les cueste avanzar en los aprendizajes y alumnos que aprendan con suma facilidad. Para ello debemos contar con el asesoramiento del Departamento de Orientación del Centro y con la propia Administración Educativa. Nuestra actuación se centrará básicamente en dar respuesta a los distintos ritmos de aprendizaje, aptitudes, intereses, expectativas y motivaciones del alumnado, estableciendo actividades concretas.

Actividades con diferentes grados de dificultad, adaptados a las necesidades individuales del alumnado.

Actividades en grupo, para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos, con los que presenten un nivel más bajo.

Realización de actividades de refuerzo, para aquellos alumnos que en una evaluación no hayan obtenido un resultado positivo, o no hayan alcanzado los objetivos mínimos programados.

8.- METODOLOGÍA

Según establece el Real Decreto 127/2014 en su artículo 12:

- La organización de estas enseñanzas tendrá carácter flexible para adaptarse a las distintas situaciones presentadas por los alumnos y las alumnas.
- La organización de las enseñanzas en los centros procurará que el número de profesores y profesoras que impartan docencia en un mismo grupo de Formación Profesional Básica sea lo más reducido posible, respetando los elementos educativos y el horario del conjunto de los módulos profesionales incluidos en el título, según lo establecido en el presente real decreto y en cada uno de los títulos profesionales básicos.
- La metodología de estas enseñanzas tendrá carácter globalizador y tenderá a la integración de competencias y contenidos entre los distintos

módulos profesionales que se incluyen en cada título. Dicho carácter integrador deberá dirigir la programación de cada uno de los módulos y la actividad docente.

- La metodología empleada se adaptará a las necesidades de los alumnos y las alumnas y a la adquisición progresiva de las competencias del aprendizaje permanente, para facilitar a cada alumno y alumna la transición hacia la vida activa y ciudadana y su continuidad en el sistema educativo.
- Las Administraciones educativas fomentarán el desarrollo de los valores inherentes al principio de igualdad de trato y no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, con particular atención a la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, así como a la prevención de la violencia de género, y al respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

Por tanto para el módulo de aplicaciones básicas de ofimática se van a seguir los siguientes principios metodológicos:

PM1	Se establecerá la programación de la etapa que dará sentido a la organización del trabajo del equipo docente. En la misma se tendrán en cuenta las adaptaciones necesarias para alumnos/as que presenten características especiales
PM2	Se utilizarán actividades motivadoras que conecten el trabajo del aula con la realidad productiva para familiarizar al alumnado con las diferentes actividades profesionales que podrá realizar en el futuro.
PM3	Se utilizarán diferentes estrategias en función de la madurez personal del alumnado con la finalidad de captar la atención del mismo.

PM4	Se relacionará de forma clara en cada uno de los módulos del ciclo, los criterios de evaluación que se van a emplear para evaluar al alumnado y sus instrumentos de evaluación, para que éste tenga siempre un conocimiento claro del proceso.
PM5	Se partirá de la idea de que es el alumno/a quien realiza su propio conocimiento, pero este aprendizaje será guiado por los diferentes profesores del ciclo, que son los que van a proporcionar los recursos necesarios y planificar la secuencia de los aprendizajes.
PM6	Se dará importancia al trabajo en equipo, ya que en proceso de enseñanza-aprendizaje se va a producir un proceso interactivo entre el propio alumno/a, los contenidos, el profesor y los compañeros.
PM7	Se realizarán actividades en las que el alumnado tenga que exponer ante el resto de compañeros y se refuerce la expresión oral, ya que va a ser muy utilizada en el contexto laboral.
PM8	Se planificarán las actividades en función de los conocimientos del alumnado, de forma que se partirá de actividades más sencillas y se irá incrementando su complejidad a medida que se vayan consolidando los conocimientos.
PM9	Se relacionarán los diferentes profesores del Departamento concretando actividades interdisciplinares, coordinándolas con tiempo suficiente para garantizar el valor pedagógico que supone este tipo de actividades.
PM10	Se utilizarán las tecnologías de la información y de la comunicación como herramientas habituales para el trabajo en el aula y para el aprendizaje continuo.

Actividades de enseñanza aprendizaje

Son acciones que se van a realizar conjuntamente con el alumnado para practicar y dar sentido a los contenidos. Las actividades a realizar se dividirán en:

1.- Actividades de introducción-motivación:

Se realizarán al inicio de cada unidad de trabajo e irán dirigidas a promover el interés del alumnado. El aprendizaje requiere esfuerzo, por lo que debemos de procurar que el alumno encuentre atractivo e interesante lo que se le propone. Procuraremos fomentar la motivación acercando las situaciones de aprendizaje a sus inquietudes y necesidades.

a Charla – coloquio sobre la unidad didáctica. Con ésta se pretende introducir a los alumnos en el objeto de estudio propio de cada unidad de trabajo, así como hacer una evaluación de los conocimientos previos que presentan y conocer las opiniones e intereses de los alumnos sobre los contenidos.

2.- Actividades de desarrollo.

Permitirán el aprendizaje de nuevos conceptos, afianzará los posibles conocimientos previos que el alumno pudiera tener y los nuevos que haya adquirido y corregirá las ideas preconcebidas que tuviera y que fueran equivocadas.

b Breve exposición de los contenidos, intercalando ejemplos y supuestos prácticos para asentar los conocimientos.

c Actividades de consolidación.

El alumnado comenzará a realizar actividades de una mayor dificultad de manera que se consoliden los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas.

d Desarrollo de supuestos prácticos individualmente y en grupos.3.- Actividades de refuerzo.

Para aquellos alumnos que tengan dificultades para alcanzar los objetivos previstos para cada unidad de trabajo, propondré una serie de actividades en la que se reflejen todos los contenidos visto en el aula. Estas actividades irán destinadas a la superación de los objetivos mínimos.

4.- Actividades de ampliación.

Son las actividades que permiten seguir construyendo conocimientos al alumnado que ha realizado de manera satisfactoria las actividades de desarrollo propuestas.

5.- Actividades de evaluación.

Aunque todas las actividades que se realizan dentro de cada unidad de trabajo son susceptibles de evaluación, se elegirán algunas de ellas de forma clara con intención de darle una calificación y por tanto tendrán dicho carácter evaluador. Se valorará la consecución proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado sobre los contenidos y actividades trabajadas en la unidad.

RECURSOS DIDÁCTICOS Y ORGANIZATIVOS

- Recursos cuyo soporte es la palabra escrita:
 - Apuntes entregados por el profesor y libro de texto.
 - Materiales informáticos y audiovisuales:
 - Ordenador
 - Retroproyector
 - Pizarra digital
 - Altavoces
 - Internet
 - Software genérico
 - Mobiliario
 - Fotocopiadora
 - Archivadores.

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Detallado en ANEXO I.

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.- ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS.

UD/UT 1. TRAMITACIÓN DE INFORMACIÓN EN LÍNEA. 1^{er} T		Nº sesiones: 24	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	Conocer qué es una red informática y sus tipos Analizar las ventajas y desventajas de trabajar en red Diferenciar entre intranet y extranet Conocer qué es internet y su funcionamiento Reconocer los diferentes navegadores		
Objetivos generales	c) t) v)	Resultados de aprendizaje	RA 1
Contenidos	La red informática Intranet y extranet Internet		

Criterios de evaluación	<p>a Se han identificado las distintas redes informáticas a las que podemos acceder.</p> <p>b Se han diferenciado distintos métodos de búsqueda de información en redes informáticas.</p> <p>c Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local.</p> <p>d Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet.</p> <p>e Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos (“la nube”).</p> <p>f Se ha comprobado la veracidad de la información localizada.</p> <p>g Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.</p>
Comp. Pr/P/S	c) d) p)

Metodología	En esta unidad se pretende que el alumno conozca el funcionamiento de las redes informáticas y de los tipos de información que se pueden producir a través de ellas. También se va a conocer los diferentes navegadores existentes e intentar averiguar si la información que se ofrece a través de las búsquedas es veraz o no.	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para comprobar la adquisición de los objetivos propuestos en la unidad.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

Contenidos	Redes sociales Netiqueta en las redes sociales Problemas causados por las redes sociales Comunicación institucional en las redes sociales Utilización de las redes sociales en las empresas.
Criterios de evaluación	c) Se ha accedido a información a través de Internet, intranet, y otras redes de área local. d) Se han localizado documentos utilizando herramientas de Internet. e) Se han situado y recuperado archivos almacenados en servicios de alojamiento de archivos compartidos ("la nube"). g) Se ha valorado la utilidad de páginas institucionales y de Internet en general para la realización de trámites administrativos.
Comp. Pr/P/S	c) q) s) w)

UD/UT 2. BÚSQUEDA ACTIVA EN REDES INFORMÁTICAS. 1^{er} T		Nº sesiones: 20	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	Conocer la importancia de la comunicación a través de las redes sociales Identificar las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales Distinguir los servicios que ofrecen las redes sociales Analizar los peligros del abuso de las redes sociales Conocer el uso por parte de las empresas de las redes sociales		
Objetivos generales	b) u) v) w) y)	Resultados de aprendizaje	RA 1

Metodología	Esta unidad pretende realizar un análisis del funcionamiento de las redes sociales tanto a nivel empresarial como a nivel personal. Se va a intentar transmitir los peligros que ofrecen las redes sociales y la necesidad de tener cuidado a la hora de su utilización.	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

UD/UT 3. MENSAJES POR CORREO ELECTRÓNICO. 1^{er} T		Nº sesiones: 26
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<ul style="list-style-type: none"> · Conocer el funcionamiento del correo electrónico para enviar y recibir mensajes · Adjuntar documentos y vínculos en mensajes de correo electrónico · Organizar los correos electrónicos aplicando diferentes criterios · Aplicar medidas de seguridad y confidencialidad. 	

Objetivos generales	c) t) v) y)	Resultados de aprendizae	RA 2
Contenidos	El correo electrónico Envío y recepción de correos electrónicos Organización y archivo de los mensajes Agenda de contactos del correo electrónico Tareas, notas, calendario y otras herramientas de planificación de trabajo		
Criterios de evaluación	a Se han identificado los diferentes procedimientos de trasmisión y recepción de mensajes internos y externos. b Se ha utilizado el correo electrónico para enviar y recibir mensajes, tanto internos como externos. c Se han anexoado documentos, vínculos, entre otros en mensajes de correo electrónico. d Se han empleado las utilidades del correo electrónico para clasificar contactos y listas de distribución de información entre otras. e Se han aplicado criterios de prioridad, importancia y seguimiento entre otros en el envío de mensajes siguiendo las instrucciones recibidas.		

	f Se han comprobado las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información siguiendo pautas prefijadas. g Se ha organizado la agenda incluyendo tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.		
Comp. Pr/P/S	c) q) s) w)		
Metodología	En esta unidad se va a enseñar al alumno/a a utilizar el correo electrónico y a que comprenda la utilidad que tiene el mismo en la actividad empresarial. Se va a empezar con unas orientaciones teóricas para luego que ellos vayan realizando actividades en las que pongan en práctica lo aprendido. Se valorará la importancia de su utilización ya que va a permitir que seamos respetuosos con el medio ambiente y valorar la importancia de la utilización de las TICs.		
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.		
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.		

Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador.

UD/UT 4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO. 2º T y 3T		Nº sesiones: 60	
Objetivos de la Unidad Didáctica (objetivos Primarios)	<p>Conocer la estructura de una hoja de cálculo.</p> <p>Crear libros utilizando fórmulas básicas.</p> <p>Dar formato a las celdas, columnas, filas y tablas. Saber aplicar autoformato a las tablas.</p> <p>Aprender a realizar series con autorrelleno. Saber utilizar diferentes funciones.</p> <p>Conocer el uso de referencias a una celda de forma absoluta o relativa. Elaborar distintos tipos de documentos.</p> <p>Imprimir distintos documentos después de configurarlos.</p> <p>Saber ordenar el contenido de los documentos y aplicar filtros. Aprender a proteger hojas y libros.</p>		
Objetivos generales	b) t) u) v)	Resultados de aprendizaje	RA 3

Contenidos	<p>Estructura de la hoja de cálculo</p> <p>Utilización de fórmulas y funciones</p> <p>Creación y modificación de gráficos</p> <p>Elaboración de documentos</p> <p>Impresión de documentos</p> <p>Ordenación de datos</p> <p>Protección de hojas y libros</p>		
Criterios de evaluación	<p>a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.</p> <p>b) Se han aplicado fórmulas y funciones básicas.</p> <p>c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.</p> <p>d) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos sencillos.</p> <p>e) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.</p> <p>f) Se han aplicado las reglas de ergonomía y salud en el desarrollo de las actividades.</p>		
Comp. Pr/P/S	b) c) q) u)		

Metodología	<p>Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad de utilizar una hoja de cálculo en sus funciones más básicas.</p> <p>Para ello, se comienza analizando la estructura básica de la hoja de cálculo. A continuación se analizan los distintos tipos de herramientas, fórmulas y funciones que se pueden realizar.</p> <p>Por último se analizan los soportes y canales más utilizados para el guardado de los documentos y su impresión.</p>	
Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.	
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.	
Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares Extracurriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto Pizarra, impresos actividades, navegador, hoja de cálculo

	f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones asegurando el correcto funcionamiento.	
Comp. Pr/P/S	a) c) e)	
Metodología	<p>Esta unidad pretende desarrollar en el alumno la capacidad de utilizar una aplicación de presentaciones.</p> <p>Para ello, se comienza analizando la estructura básica de la aplicación. A continuación se analizan los distintos tipos de herramientas que se pueden utilizar.</p> <p>Por último se analizan los soportes y canales más utilizados para la proyección de las mismas.</p>	

Actividades de enseñanza y aprendizaje	Se realizarán actividades del manual de referencia y otras actividades facilitadas por mí para afianzar los conceptos adquiridos durante cada una de las sesiones.
Actividades de refuerzo	Explicaciones individuales sobre los conceptos teóricos y realización de más ejercicios sobre los conceptos vistos en la unidad.

Actividades de ampliación	Actividades que realizarán los alumnos que hayan alcanzado todas las competencias para que profundicen en las mismas.	
Actividades de evaluación	Una parte de la evaluación estará formada por una prueba objetiva de carácter conceptual y procedimental y por otro lado también se evaluará a través de la realización de determinadas actividades y de la participación y actitud de trabajo en el aula.	
Recursos didácticos	Curriculares	Apuntes realizados por el profesor y libro texto
	Extracurriculares	Pizarra, impresos actividades, navegador, aplicación presentaciones

10.2.- DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

CONTENIDOS	RA	Sesiones	Evaluación	
Bloque I. Tramitación de información en línea. Internet, intranet, redes LAN	Unidad de Trabajo 1. Tramitación de información en línea	1	24	1ª
	Unidad de Trabajo 2. Búsqueda activa en redes informáticas	1	20	1ª
Bloque II. Realización de comunicaciones internas y externas por correo electrónico	Unidad de Trabajo 3. Mensajes por correo electrónico	2	26	1ª
Bloque III. Elaboración de documentos mediante hojas de cálculo	Unidad de Trabajo 4. Elaboración de hojas de cálculo	3	60	2ª y 3ª
Bloque IV. Elaboración de presentaciones	Unidad de Trabajo 5. Elaboración de presentaciones	4	45	3ª

Este módulo tiene asignadas un total de 175 horas, las cuales se distribuyen en 7 h a la semana.

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

ARCHIVO Y COMUNICACIÓN

DURACIÓN: 245 HORAS

CURSO: 2022-2023

PROFESORA: M. DOLORES SANCHIS SERRA

2.-OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO

- o Identificar los procedimientos de control establecidos por la normativa de protección de datos o por la empresa describiendo las medidas y precauciones para mantener la confidencialidad.
- o Respetar las diferencias, afianzar los cuidados y la salud corporal para favorecer el desarrollo personal y social.
- o Valorar críticamente los hábitos sociales relacionados con la salud, el consumo, el cuidado de los seres vivos y el medio ambiente, contribuyendo a su conservación y mejora.
- o Desarrollar y consolidar hábitos de disciplina, estudio y trabajo individual y en equipo, para una realización eficaz de las tareas de aprendizaje, y como medio de desarrollo personal. Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- o 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.
- o 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.
- o 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.
- o Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.

- o 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.
- o 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.
- o 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.

3.- COMPETENCIAS BÁSICAS. RELACIÓN ENTRE LAS COMPETENCIAS BÁSICAS Y LOS OBJETIVOS DEL ÁREA O MATERIA Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Realización de actividades elementales de gestión administrativa.

Dicha función se corresponde con, UNIDAD DE COMPETENCIA ACREDITABLE: (Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales):

Este módulo está asociado a las Unidades de Competencia UC0970_1, UC0971_1, UC1329_1, cuyas realizaciones profesionales y criterios de realización son los siguientes:

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

Realizaciones profesionales

RP 1: Mantener en condiciones de funcionamiento óptimas los equipos y recursos de reproducción y archivo, detectando y subsanando las incidencias o gestionando su reparación, de acuerdo con las indicaciones de los manuales e instrucciones recibidas, a fin de favorecer el funcionamiento normal de la oficina.

Criterios de realización asociados

CR 1.1. Los equipos de reproducción —fotocopiadoras, escáneres, impresoras multifunción, reproductores, otras— se revisan periódicamente, comprobando todos los indicadores e identificando las posibles incidencias de acuerdo con los manuales de uso.

CR 1.2. Los equipos de reproducción se mantienen en condiciones operativas, revisándolos sistemáticamente, sustituyendo los consumibles —papel, tóner o cartuchos de tinta, otros— y limpiando los cristales o lentes, en caso necesario.

CR 1.3. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

CR 1.4. Los errores de funcionamiento de los equipos de reproducción se subsanan, en su caso, identificando los fallos y siguiendo las instrucciones indicadas en los manuales de uso, o gestionando su reparación.

CR 1.5. Las deficiencias en los recursos de archivo —archivadores, carpetas, separadores u otros— se detectan, notificando la incidencia al responsable de su subsanación.

CR 1.6. Los fallos en los equipos que sobrepasan su responsabilidad se comunican a las organizaciones proveedoras de acuerdo con el procedimiento establecido, verificando su oportuna solución.

CR 1.7. Los consumibles que se agotan se solicitan con tiempo suficiente, a través de los procedimientos y tiempos establecidos.

Realizaciones Profesionales:

RP 2: Archivar y acceder a la documentación, en soporte convencional o digital, introduciendo los códigos precisos y respetando los procedimientos de la organización y las instrucciones recibidas, de manera que se permita una búsqueda rápida.

Criterios de realización asociados:

CR 2.1. El soporte de archivo se selecciona en función de la frecuencia de consulta o utilización, y de acuerdo con las instrucciones recibidas al respecto.

CR 2.2. Los documentos a archivar en soporte convencional o digital, se agrupan diferenciándolos por su contenido y las características de clasificación establecidas por la organización.

CR 2.3. El criterio de clasificación de la documentación se identifica de acuerdo con las instrucciones recibidas por el superior.

CR 2.4. Los documentos se ordenan aplicando el criterio de clasificación de la organización o el asignado por el superior.

CR 2.5. Los códigos se introducen asignándose de forma correlativa, según el orden establecido por el tipo de documento o información.

CR 2.6. Los documentos e información a archivar se ubican en el archivo, utilizando con corrección los medios disponibles y aplicando los criterios establecidos que garanticen la conservación y el acceso de forma eficaz y eficiente.

CR 2.7. Los documentos e información de acceso restringido o confidencial se protegen de acuerdo con los procedimientos establecidos, con los indicadores precisos.

CR 2.8. La información archivada en soporte convencional se entrega siguiendo las instrucciones recibidas y respetando los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR 2.9. Los préstamos o solicitudes de documentación, la distribución u otras acciones sobre los documentos archivados se realizan de acuerdo con los procedimientos o normas internas establecidas.

CR 2.10. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 3: Traspasar y expurgar los documentos archivados convencional o electrónicamente de acuerdo con las normas y plazos y las instrucciones recibidas, para mantener actualizado y operativo el sistema de archivo.

Criterios de realización asociados:

CR 3.1. La documentación a traspasar o expurgar, se localiza de forma precisa en los archivos físicos, a través de los instrumentos de búsqueda y emplazamiento, en su caso.

CR 3.2. Los documentos a expurgar se agrupan de acuerdo con el tipo de información que contienen —confidencial u otra—.

CR 3.3. Los documentos convencionales o informáticos se expurgan, destruyéndolos con los equipos o procedimientos convenientes, de acuerdo con el tipo de información que contienen y siguiendo las instrucciones y plazos recibidos.

CR 3.4. La eliminación y destrucción de la información y documentación se verifica siguiendo los procedimientos establecidos y con los medios electrónicos o convencionales a su disposición.

CR 3.5. Los documentos o archivos físicos o informáticos se traspasan de los lugares de origen a los de destino, siguiendo las instrucciones recibidas y de acuerdo con la normativa vigente.

CR 3.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y de acceso a la información archivada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 4: Actualizar y extraer distintos tipos de información, utilizando aplicaciones informáticas de bases de datos u otras, de acuerdo con las normas establecidas y las instrucciones recibidas, para mostrar y consultar la información almacenada y facilitarla a quien la solicite.

Criterios de realización asociados:

CR 4.1. Los contenidos de las bases de datos se organizan ordenándolos y clasificándolos de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR 4.2. Las consultas a las bases de datos se realizan con criterios precisos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y en función de la información que se deba presentar.

CR 4.3. Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan a través de las herramientas disponibles al finalizar la ejecución de las operaciones.

CR 4.4. La actualización y la eliminación de registros de las bases de datos se realizan aplicando con precisión las acciones oportunas en cascada, comprobando que existe copia de seguridad previa a la modificación.

CR 4.5. Las bases de datos se protegen utilizando las herramientas disponibles, observando los distintos niveles de seguridad que ofrece la aplicación informática y aquellos otros que establece la normativa interna y externa, comprobándose que se ha realizado con la seguridad requerida. CR 4.6. Los criterios de seguridad, confidencialidad y custodia de la información utilizada o generada se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 5: Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo en soporte convencional o informático, en la cantidad y calidad requeridas por las características del propio documento, y de acuerdo a las instrucciones recibidas, respetando las normas de protección medioambiental.

Criterios de realización asociados:

CR 5.1. Los parámetros relacionados con la información a copiar —tamaño, ubicación, color, fotografías u otros— se identifican con precisión de acuerdo con las instrucciones y los manuales de uso de las herramientas de reprografía, previamente a su copia.

CR 5.2. Los medios de reprografía existentes —fotocopiadoras, escáneres, grabadoras u otros— se utilizan con precisión de acuerdo con las instrucciones recibidas, los manuales de uso, y utilizando criterios de impacto medioambiental.

CR 5.3. Las copias se facilitan en el formato —ampliaciones, reducciones, copias a dos caras, otros—, orden, número y plazo requeridos, y aplicando criterios de sostenibilidad.

CR 5.4. Los criterios de seguridad, confidencialidad y acceso a la información obtenida se respetan de forma rigurosa, siguiendo, en su caso, las instrucciones y los procedimientos establecidos por la organización.

CR 5.5. Las normas de prevención de riesgos en la utilización de los equipos de reprografía se respetan utilizando con rigor los equipos de protección necesarios, mostrando concienciación sobre las consecuencias de su no utilización.

Realizaciones Profesionales:

RP 6: Realizar labores básicas de encuadernado funcional —grapado, encanutado, otros—, asegurando la correcta disposición y ordenación del documento, utilizando los formatos más adecuados y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Criterios de realización asociados:

CR 6.1. El mantenimiento establecido y los ajustes pertinentes para un adecuado funcionamiento de los equipos de encuadernación y cizallas se realizan periódicamente, siguiendo los protocolos para cada componente del equipo, desechando los residuos conforme a su naturaleza y normativa vigente.

CR 6.2. Los materiales necesarios para la encuadernación se preparan de acuerdo con

el tipo y tamaño del documento a encuadernar, o las instrucciones recibidas.

CR 6.3. La documentación se organiza ordenándola de acuerdo con los criterios establecidos y la correcta utilización de los medios disponibles.

CR 6.4. Las dimensiones de los soportes empleados en la encuadernación se modifican de acuerdo con las instrucciones recibidas, empleando con precisión y seguridad las herramientas disponibles —cizallas u otras—.

CR 6.5. Los materiales de las cubiertas de los documentos a encuadernar se escogen de acuerdo con los manuales de uso y las órdenes recibidas.

CR 6.6. La documentación se encuaderna —encanutado, grapado, espiralado, anillado u otras formas de encuadernar básicas— en función de las características del documento y de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 6.7. El documento encuadernado se comprueba que cumple con los criterios de calidad establecidos por el superior y la organización.

Realizaciones Profesionales:

RP 7: Escanear o reproducir en formato digital los documentos oportunos, garantizando la máxima calidad de los mismos de acuerdo con los manuales e instrucciones recibidas, a fin de su conservación y archivo.

Criterios de realización asociados:

CR 7.1. Los documentos a escanear se comprueban que no han sido previamente digitalizados, para evitar duplicidades.

CR 7.2. La estructura básica de carpetas que contendrán los nuevos documentos se identifica con precisión para la correcta ubicación de los mismos y su posterior recuperación.

CR 7.3. El tipo de documento impreso se identifica en cuanto a sus características — color, imágenes, fotografías— determinando el formato a escanear más preciso, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 7.4. El documento escaneado se nombra de acuerdo con las normas de nomenclatura definidas, referenciándolo, en su caso, de acuerdo con los campos establecidos del documento.

CR 7.5. El documento escaneado se guarda en la carpeta correspondiente con precisión,

de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos establecidos, asociándole, en su caso, otros documentos relacionados para su rápida localización posterior.

CR 7.6. Los documentos electrónicos generados se comprueban, verificando que la calidad no es inferior a la de los documentos que los originaron, que están completos, legibles en todas sus partes y contiene las páginas consecutivas.

CR 7.7. Las incidencias detectadas en el proceso de escaneado o en el documento electrónico producido, se subsanan o comunican al superior, asegurando la calidad óptima del producto final obtenido.

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

Realizaciones profesionales

RP 1: Confeccionar notificaciones, avisos, rótulos informativos u otros documentos internos y rutinarios, derivados del proceso de comunicación, que no presenten dificultades, siguiendo las instrucciones recibidas y utilizando los medios convencionales o informáticos, para su ubicación en los soportes informativos indicados.

Criterios de realización asociados

CR 1.1. Las instrucciones recibidas se interpretan de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión.

CR 1.2. Las plantillas disponibles de los documentos de información se seleccionan, en su caso, entre las existentes en la organización, de acuerdo con el tipo de contenido, objetivo y ubicación del mismo.

CR 1.3. Los documentos internos y rutinarios, se confeccionan a través de aplicaciones informáticas o utilizando medios convencionales, siguiendo las instrucciones o modelos recibidos, y respetando las reglas de ortografía y gramática.

CR 1.4. Los documentos elaborados se presentan al superior en el tiempo y la forma establecidos, de acuerdo con las normas y usos internos.

Realizaciones profesionales

RP 2: Mantener comunicaciones interpersonales efectivas con el fin de ser eficaces en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.

Criterios de realización asociados

CR 2.1. La corrección y comprensión del contenido y significado de la comunicación se aseguran, en situaciones de interacción verbal con miembros del entorno de trabajo y/o coordinadores — recepción de información o instrucciones de trabajo, transmisión de información u otras—, efectuándose una comunicación efectiva.

CR 2.2. En actuaciones profesionales que requieren comunicación con uno o varios miembros del entorno de trabajo, se realizan de forma directa, clara y asertiva.

CR 2.3. La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan al responsable directo o a los miembros pertinentes del entorno de trabajo, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional.

CR 2.4. Las opiniones críticas propias se expresan, si procede, describiendo de forma concreta y objetiva el tema a que se refiere, señalando los aspectos positivos, o mostrando empatía, sin descalificaciones verbales o gestuales y sin juicios de valor.

CR 2.5. Las críticas de otros miembros del entorno de trabajo se reciben de forma serena y sin reacciones agresivas o negativas, diferenciando cuando se trata de críticas constructivas o no, e identificando, en su caso, la oportunidad de realizar cambios o mejorar la propia actuación.

CR 2.6. Los conflictos en situaciones de trabajo se afrontan manteniendo una escucha atenta, aplicando pautas específicas de control, solicitando y proponiendo sugerencias y alternativas para su resolución.

Realizaciones profesionales

RP 3: Transmitir y recibir presencialmente información operativa y rutinaria de distintos

interlocutores habituales de la organización, con claridad y precisión, mostrando la imagen corporativa de la organización, a fin de llevar a cabo gestiones de comunicación básica.

Criterios de realización asociados

CR 3.1. La transmisión y recepción de información operativa y rutinaria, de forma presencial, se realiza con prontitud y a través de un trato cortés hacia el interlocutor, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.

CR 3.2. Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal, no verbal y para verbal.

CR 3.3. La presentación ante los interlocutores externos —clientes, proveedores u otros agentes—, se realiza y mostrando la imagen corporativa de la organización.

CR 3.4. Los datos identificativos de los interlocutores, en su caso, se registran en los documentos de control apropiados, solicitando y comprobando los documentos de identificación establecidos por las normas internas.

CR 3.5. Los mensajes recibidos y/o para transmitir se anotan con los medios apropiados —agenda electrónica, libros de notas, otros—, con precisión y claridad, asegurándose de la corrección de las anotaciones realizadas a través de las preguntas necesarias.

CR 3.6. Los mensajes se transmiten con claridad y sencillez, asegurando la comprensión de los mismos por el interlocutor.

CR 3.7. La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de las personas o fuentes relevantes dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales internos establecidos.

CR 3.8. Las preguntas y/o informaciones complementarias requeridas que sobrepasan su

ámbito de actuación se dirigen hacia las personas oportunas dentro de la organización.

CR 3.9. Las respuestas negativas pertinentes se expresan de forma asertiva, clara y concisa, explicando lo necesario, evitando justificarse y con expresiones de agradecimiento o comprensión hacia el otro, ante las situaciones profesionales que lo requieran.

CR 3.10. La calidad del servicio propio prestado al cliente, en su caso, se controla solicitando información sobre la satisfacción alcanzada con la información facilitada.

CR 3.11. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

Realizaciones profesionales

RP4: Recepcionar y emitir llamadas telefónicas y telemáticas de clientes o usuarios, atendiendo en sus demandas de información operativa y rutinaria, aplicando los protocolos de actuación de la organización y utilizando con precisión los equipos de telefonía disponibles.

Criterios de realización asociados

CR 4.1. Las llamadas telefónicas y telemáticas se atienden con cortesía y prontitud, según los protocolos o usos de la organización.

CR 4.2. Las llamadas telefónicas y telemáticas se identifican con exactitud en cuanto a la identidad de la procedencia y asunto que las motivan —información demandada, persona o departamento de contacto solicitado, u otros aspectos—.

CR 4.3. Las llamadas telefónicas y telemáticas se orientan con precisión a través de los recursos o equipos telefónicos disponibles hacia las personas o servicios solicitados, transmitiendo la identificación del interlocutor externo y el motivo de la llamada.

CR 4.4. Los mensajes para otros miembros de la organización se reciben asegurando

su comprensión, y anotándolos a través de los recursos disponibles para su transmisión.

CR 4.5. Los mensajes recibidos se transmiten al destinatario exacto con precisión y rapidez, de forma oral o por escrito a través de los medios establecidos por la organización.

CR 4.6. Las normas internas de seguridad, registro y confidencialidad se aplican en todas las comunicaciones de forma rigurosa.

4.- CONTENIDOS. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

- 1 Equipos de reproducción de documentos
- 2 Fotocopiadora
- 3 Impresoras
- 4 Escáner
- 5 Reproducción de documentos
- 6 Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

- 1 La encuadernación básica
- 2 Técnicas de encuadernación
- 3 Útiles y herramientas de encuadernar
- 4 Ajustes de equipos y mantenimiento
- 5 Materiales utilizados en la encuadernación básica
- 6 Operaciones de encuadernación
- 7 Medidas de seguridad en la encuadernación
- 8 Eliminación y reciclaje de residuos

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

- 1 El archivo
- 2 Tipos de archivo
- 3 La organización del archivo
- 4 Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
- 5 Materiales y equipos de archivo
- 6 Métodos de archivo
- 7 Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas
- 8 Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

- 1 Archivos en soportes diferentes al papel
- 2 Archivos informáticos
- 3 Bases de datos
- 4 Documentos básicos en operaciones de compraventa
- 5 Documentos relacionados con la Administración
- 6 Libros registro de facturas expedidas y recibidas
- 7 Documentos básicos en operaciones de personal
- 8 Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1 El proceso de comunicación telefónica
- 2 Medios
- 3 Centrales telefónicas
- 4 Pautas de atención telefónica en la empresa
- 5 Búsqueda de información telefónica
- 6 Llamadas internacionales

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1 Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas
- 2 Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
- 3 Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
- 4 Control de llamadas
- 5 Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

- 1 La imagen corporativa
- 2 Organización del entorno físico del espacio de acogida

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

- 1 Normas de cortesía
- 2 Normas de protocolo

- 5.-CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1: Realiza labores de reprografía de documentos valorando la calidad del resultado obtenido.

Criterios de evaluación:

- 2.a Se han diferenciado los distintos equipos de reproducción y encuadernación.
- 2.b Se han relacionado las distintas modalidades de encuadernación básica.
- 2.c Se han reconocido las anomalías más frecuentes en los equipos de reproducción.
- 2.d Se han obtenido las copias necesarias de los documentos de trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- 2.e Se han cortado los documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- 2.f Se han observado las medidas de seguridad requeridas.
- 2.g Se han encuadernado documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros).
- 2.h Se ha puesto especial cuidado en mantener el correcto orden de los documentos encuadernados.
- 2.i Se ha puesto interés en mantener en condiciones de funcionamiento óptimo los equipos utilizados.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 2: Archiva documentos convencionales utilizados en las operaciones comerciales y administrativas relacionando el tipo de documento con su ubicación o destino.

Criterios de evaluación:

- a Se han identificado los distintos tipos de archivo.
- b Se han descrito los diferentes criterios utilizados para archivar.
- c Se han indicado los procesos básicos de archivo.

- d Se han archivado documentos en soporte convencional siguiendo los criterios establecidos.
- e Se ha accedido a documentos previamente archivados.
- f Se ha distinguido la información fundamental que deben incluir los distintos documentos comerciales y administrativos básicos.
- g Se han registrado los diferentes documentos administrativos básicos.
- h Se ha comprobado la veracidad y la corrección de la información contenida en los distintos documentos.
- i Se han elaborado los diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- j Se ha valorado el empleo de aplicaciones informáticas en la elaboración de los registros.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3: Se comunica telefónicamente, en el ámbito profesional, distinguiendo el origen y destino de llamadas y mensajes.

Criterios de evaluación:

- a Se han reconocido diferentes equipos de telefonía.
- b Se han valorado las distintas opciones de la centralita telefónica
- c Se han atendido las llamadas telefónicas siguiendo los protocolos establecidos.
- d Se han derivado las llamadas telefónicas hacia su destinatario final.
- e Se ha informado, al destinatario final de la llamada, del origen de la misma.
- f Se han cumplimentado notas de aviso telefónico de manera clara y precisa.
- g Se ha demostrado interés en utilizar los distintos equipos telefónicos de una manera eficaz.
- h Se ha mostrado cortesía y prontitud en la atención a las llamadas telefónicas.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4. Recibe a personas externas a la organización reconociendo y aplicando normas de protocolo.

Criterios de evaluación:

- a Se han identificado las distintas normas de cortesía aplicando el protocolo de saludo y despedida.
- b Se ha empleado un lenguaje cortés y apropiado según la situación.
- c Se han diferenciado costumbres características de otras culturas.
- d Se ha informado previamente de datos relevantes de la persona esperada.
- e Se ha identificado ante la visita y solicitado la información necesaria de ésta.
- f Se ha notificado al destinatario de la visita la llegada de ésta y transmitido los datos identificativos.
- g Se ha transmitido durante la comunicación la imagen corporativa de la organización.
- h Se ha demostrado interés por ofrecer un trato personalizado.

6.- INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

El profesor realizará observaciones directas, llevará un seguimiento del cuaderno de trabajo de cada alumno/a, actividades en el aula, aplicará escalas de estimación en determinadas actividades, realizará pruebas objetivas, controles de contenido.

Los principales procedimientos a emplear serán:

- Los basados en la observación sistemática.
- El análisis de las actividades realizadas por los alumnos.
- La aplicación de pruebas objetivas acerca de los contenidos.
- Conversaciones con los alumnos, a nivel individual o en grupo.

Los instrumentos que se emplearán para llevar a cabo la evaluación en los alumnos serán de los siguientes tipos:

Ø Cuaderno del profesor: se recoge la información del trabajo cotidiano del alumno, en él se registrarán:

- Actitud e interés por el trabajo.
- Grado de participación.
- Hábitos de trabajo. Problemas, dificultades y bloqueos posibles.
- Habilidades y destrezas.
- Asistencia a clase.
- Exposición oral.
- En este cuaderno también constarán los resultados obtenidos en las diferentes pruebas objetivas que se realicen a lo largo de la evaluación.

Cuaderno y/o apuntes del trabajo por secuencias del alumno.

Dispositivo de almacenamiento USB: es un instrumento para objetivizar la información en torno al trabajo diario, que permite detectar posibles insuficiencias y errores.

En él se recogen:

- Utilización y desarrollo habitual del cuaderno y/o unidad USB y de sus actividades programadas.
- Limpieza y destreza en la realización de las tareas.
- Estructuración: buena distribución del espacio, respeto de márgenes.
- Faltas de ortografía y gramática.
- Esquemas realizados por el alumno.
- Resolución de las actividades propuestas por el profesor.
- Tratamiento de la información. Toma de apuntes.

TIPOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de los módulos profesionales del ciclo será continua, es decir, se realizará durante todo el proceso formativo comenzando con una evaluación inicial.

La evaluación continua permitirá conocer la situación real en cualquier momento del citado proceso, así como el nivel de consecución de los objetivos propuestos en cada fase (No se entiende por evaluación continua que al superar los contenidos de una evaluación también superan los de evaluaciones anteriores). Se integrará en el propio proceso, adquiriendo así un carácter dinámico que recogerá todos los aspectos del aprendizaje del alumno/a en cada momento. No debe confundirse, con una serie de pruebas o ejercicios evaluadores, sino que habrá de formar parte de cada una de las actividades que se desarrollen. Está basada en la programación previa de una serie de objetivos, contenidos y actividades. Para conseguir la adecuada valoración, la profesora estima oportuno como criterios de evaluación los contenidos, procedimientos y actitudes que se exponen en los criterios de calificación desarrollados en el próximo apartado, sirviéndose de los instrumentos expuestos en el apartado anterior.

Se realizarán evaluaciones independientes por trimestres.

En cada evaluación se realizarán al menos dos exámenes, dependiendo de los bloques de contenidos de los que conste cada evaluación. Además, se realizarán los oportunos exámenes de recuperación.

7.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La calificación de cada evaluación se obtendrá calificando los criterios de la siguiente forma:

v CONTENIDOS: 60% de la calificación global corresponderá a los contenidos teórico-prácticos de las pruebas controles escritos de los bloques temáticos que se realicen en la evaluación según lo impartido en la misma. Este porcentaje se aplicará sobre una base, obteniéndose esta con la media ponderada de las distintas pruebas y controles realizados a lo largo de la evaluación (aplicando las penalizaciones oportunas tal y como se han descrito anteriormente) debiendo estar todos aprobados para poder realizar dicha media.

v PROCEDIMIENTOS: 25% sobre la base obtenida por realización de las actividades prácticas y trabajos presentados y realizados durante el trimestre (aplicando las penalizaciones oportunas tal y como se han descrito anteriormente)

v ACTITUDES: 15% de la calificación global corresponderá a las actitudes. Este porcentaje se aplicará sobre una base de 100% que se irá minorando con las penalizaciones establecidas por la profesora.

La nota de la evaluación se calculará aplicando los anteriores porcentajes sobre las bases obtenidas en cada apartado anterior

La calificación final del módulo vendrá dada por la media ponderada de las notas obtenidas en cada evaluación, siempre y cuando estén las tres evaluaciones superadas.

RECUPERACIÓN

Respecto al sistema de recuperación, al alumno/a que no haya superado alguna parte (o todas) de una evaluación, se le realizará una recuperación consistente en la entrega de las

actividades (ejercicios y supuestos) correspondientes y realizadas a la evaluación no superada, además, se efectuará una prueba acerca de los contenidos no superados, debiendo obtener un 5 para considerarla superada. Dicha recuperación se llevará a cabo en la siguiente evaluación, excepto para la tercera evaluación que se realizará antes de la evaluación final de Junio.

ACTIVIDADES DE REFUERZO Y AMPLIACIÓN

El alumno-a que se encuentre con dificultades a la hora de entender los conceptos y/o aplicar los procedimientos recibirá un conjunto de actividades suplementarias de refuerzo y/o mejora, que colaboren en la superación de las dificultades.

Para los alumnos destacados se realizarán actividades de ampliación consistentes en la realización complementaria de ejercicios de mayor nivel utilizando material de apoyo.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Se realizará una EVALUACIÓN INICIAL, con un breve cuestionario para ver qué conocimientos tienen los alumnos sobre este módulo.

Se valorará la actitud e interés por el trabajo a desarrollar, la participación y sentido de trabajo en grupo, junto con la calidad y la concreción de los ejercicios efectuados, así como la puntualidad en la presentación de los trabajos.

Elaboración razonada individual o en grupo de cada una de las tareas o ejercicios programados, valorando la iniciativa, creatividad, inventiva y autoaprendizaje.

Control diario de asistencia y visual de las tareas realizadas. Hábitos de trabajo y estudio.

Habilidades, destrezas, limpieza, orden.

Se considerará imprescindible la asistencia a clase según lo establecido en el apartado de criterios de evaluación.

Los alumnos llevarán a clase una carpeta, así como una unidad USB donde guardarán ordenadamente los trabajos que vayan realizando y que la profesora revisará periódicamente.

8.- METODOLOGÍA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS

METODOLOGÍA GENERAL Y ESPECÍFICA DEL ÁREA O MATERIA

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

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

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

ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

El desarrollo de las unidades se fundamentará en los siguientes aspectos:

Se variará la distribución espacial del aula, dentro de las posibilidades, en función de la actividad que se desarrolle, procurando mantener la configuración de «herradura» o «doble herradura» para asambleas y exposiciones, la configuración de «islas» para el trabajo en grupo y la ordinaria para el resto de casos.

Se comenzará con actividades breves encaminadas a averiguar el conocimiento a priori de los alumnos sobre la temática de la unidad. Será interesante plantear estas actividades en forma de debate para lograr conferirles cierto carácter motivador. Se intentará que los alumnos trabajen sobre códigos ya hechos, ya que así se les ayuda a superar ese bloqueo inicial que aparece al enfrentarse a cosas nuevas.

Se seguirá con la explicación de los conceptos de cada unidad didáctica y se realizará una exposición teórica de los contenidos de la unidad por parte del

profesor. Se utilizará un libro de texto para que el alumno estudie la asignatura. Se facilitará bibliografía complementaria y fotocopias de apoyo para cada uno de los conceptos de la asignatura.

Posteriormente, el profesor expondrá y resolverá una serie de ejercicios, cuyo objetivo será llevar a la práctica los conceptos teóricos expuestos en la explicación anterior. La profesora resolverá todas las dudas que puedan tener todos los alumnos, tanto teóricas como prácticas. Incluso si él lo considerase necesario se realizarán ejercicios específicos para aclarar los conceptos que más cueste comprender al alumnado. Posteriormente, se propondrá un conjunto de ejercicios, de contenido similar a los ya resueltos en clase, que deberán ser resueltos por los alumnos, bien en horas de clase o bien en casa.

En parte de la asignatura será necesario la utilización de equipos de reprografía, encuadernación, telefónicos, informáticos, así como conexiones de internet.

Se intentará, en la medida de lo posible, que las actividades que se desarrollen durante la sesión tengan un carácter grupal, para formar al alumno en el clima de trabajo en grupo; aspecto de gran importancia en la actualidad en los ambientes empresariales.

La profesora cerrará la sesión con un resumen de los conceptos presentados y una asamblea en la que se observará el grado de asimilación de conceptos mediante «preguntas rebote» (un alumno pregunta a otro alumno) y «preguntas reflejo» (un alumno lanza la pregunta al grupo) que cubran las partes más significativas de la materia tratada en la sesión.

El alumno deberá realizar una serie de actividades que dependerán de los contenidos de las unidades didácticas. Estas actividades podrán ser individuales o en grupo. Además se podrá proponer algún trabajo o actividad que englobe conocimientos de varias unidades didácticas para comprobar que los conocimientos

han sido satisfactoriamente asimilados. Sería recomendable, al menos, un trabajo o actividad por cada evaluación.

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES.

Detallado en ANEXO I

10.- UNIDADES DIDÁCTICAS

10.1.- ORGANIZACIÓN UNIDADES

1-CONTENIDOS CONCEPTUALES

UNIDAD 1. REPROGRAFÍA

- 1 Equipos de reproducción de documentos
- 2 Fotocopiadora
- 3 Impresoras
- 4 Escáner
- 5 Reproducción de documentos
- 6 Seguridad, salud y medio ambiente en las operaciones de reprografía

UNIDAD 2. ENCUADERNACIÓN BÁSICA

- 1 La encuadernación básica
- 2 Técnicas de encuadernación
- 3 Útiles y herramientas de encuadernar
- 4 Ajustes de equipos y mantenimiento
- 5 Materiales utilizados en la encuadernación básica
- 6 Operaciones de encuadernación
- 7 Medidas de seguridad en la encuadernación
- 8 Eliminación y reciclaje de residuos

UNIDAD 3. EL ARCHIVO Y SU GESTIÓN

- 1 El archivo
- 2 Tipos de archivo
- 3 La organización del archivo
- 4 Sistemas de clasificación, ordenación y codificación
- 5 Materiales y equipos de archivo
- 6 Métodos de archivo
- 7 Técnicas básicas de gestión de archivos en entidades privadas y públicas
- 8 Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 4. ARCHIVOS INFORMÁTICOS Y DOCUMENTOS BÁSICOS EN LA EMPRESA

- 1 Archivos en soportes diferentes al papel
- 2 Archivos informáticos
- 3 Bases de datos
- 4 Documentos básicos en operaciones de compraventa
- 5 Documentos relacionados con la Administración
- 6 Libros registro de facturas expedidas y recibidas
- 7 Documentos básicos en operaciones de personal
- 8 Registro y actualización de ficheros de clientes, proveedores y personal

UNIDAD 5. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

- 1 El proceso de comunicación telefónica
- 2 Medios
- 3 Centrales telefónicas
- 4 Pautas de atención telefónica en la empresa
- 5 Búsqueda de información telefónica
- 6 Llamadas internacionales

UNIDAD 6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 1 Normas básicas de conducta en las comunicaciones telefónicas
- 2 Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas
- 3 Recogida y transmisión de mensajes telefónicos
- 4 Control de llamadas
- 5 Normas de seguridad y confidencialidad

UNIDAD 7. LA IMAGEN EN LA EMPRESA

- 1 La imagen corporativa
- 2 Organización del entorno físico del espacio de acogida

UNIDAD 8. CORTESÍA Y PROTOCOLO

- 1 Normas de cortesía
- 2 Normas de protocolo

2.- PROCEDIMENTALES:

- Obtener las copias necesarias de los documentos de trabajo, en la calidad y cantidad requeridas.
- Recoger los elementos desechables de manera adecuada para su eliminación o reciclaje.
- Realizar el embalaje y traslado de equipos de reprografía y consumibles, siguiendo unas instrucciones dadas.
- Escanear los documentos propuestos, manipular la imagen e imprimirlos para posteriormente fotocopiarlos según las indicaciones recibidas.
- Utilizar los elementos de seguridad personal necesarios para realizar la actividad.

- Encuadernar documentos utilizando distintos métodos básicos (grapado, encanutado y otros), obteniendo un trabajo en la calidad y cantidad requeridas.
- Cortar documentos, adaptándolos al tamaño requerido, utilizando herramientas específicas.
- Registrar diferentes documentos administrativos básicos.
- Elaborar diferentes registros de manera limpia, ordenada y precisa.
- Archivar documentos utilizando materiales y equipos de archivo disponibles.
- Archivar documentos en soporte digital siguiendo criterios establecidos.
- Acceder a documentos previamente archivados.
- Realizar simulaciones de llamadas telefónicas para: transferir llamadas, informar al destinatario de una llamada que le va a ser transferida, solicitud para hablar con una persona determinada, utilizar la técnica del deletreo, practicar el saludo y la despedida, cumplimentar notas de aviso.
- Realizar simulaciones de: atención de visitas, notificación al destinatario de una visita, transmisión de la imagen corporativa de la empresa, trato personalizado.

3.- ACTITUDINALES:

Respetar y valorar las opiniones ajenas.

Valorar el diálogo y discusión como procedimiento para resolver conflictos. Responsabilidad de los materiales, aula, etc.

Aceptar la necesidad de una convivencia humana, participar en todas las iniciativas o indicaciones de tareas para mejorar los hábitos de trabajo y trato personal.

Colaborar con el profesor y los demás compañeros en la realización de tareas en clase y de apoyo en casa con los temas que se traten.

Asistencia, puntualidad.

Corrección en el trato.

Participación en cada una de las tareas impuestas.

Respetar los límites que la convivencia impone a la libertad individual.

10.2.-DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

El módulo se divide en 8 unidades didácticas, distribuidas a lo largo del curso escolar y distribuidas en tres evaluaciones.

La distribución temporal es la siguiente:

1º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO I

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 1: Reprografía

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 2: Encuadernación básica

BLOQUE TEMÁTICO II

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 3: El archivo y su gestión

2º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO II

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 4: Archivos informáticos y documentos básicos
en la empresa

BLOQUE TEMÁTICO III

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 5: La Comunicación telefónica

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 6: Protocolos en la atención telefónica

3º EVALUACIÓN

BLOQUE TEMÁTICO III

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 7: La imagen en la empresa

Nº UNIDAD DIDÁCTICA 8: Cortesía y protocolo

ANEXO I

9.- MEDIDAS DE RESPUESTA EDUCATIVA PARA LA INCLUSIÓN DEL ALUMNADO CON NECESIDAD ESPECIFICA DE APOYO EDUCATIVO O CON ALUMNADO QUE REQUIERA ACTUACIONES PARA LA COMPENSACIÓN DE LAS DESIGUALDADES (MEDIDAS DE NIVEL III Y NIVEL IV).

Viene desarrollado en el decreto 104/18, de 27 de julio y en la orden 20/2019 de 30 de abril (que entrará en vigor el 1 de septiembre de 2019) y su finalidad es el establecimiento de actuaciones para el desarrollo de un modelo inclusivo en el sistema valenciano para hacer efectivos los principios de equidad e igualdad de oportunidades en el acceso, participación, permanencia y progreso de todo el alumnado, y que los centros sean partícipes de esta labor social hacia la igualdad e inclusión de todas las personas, en especial de los que se encuentran ante una mayor situación de necesidad especial.

El proyecto educativo del centro se ha de diseñar teniendo en cuenta este método inclusivo y concretando actuaciones que den respuesta a la diversidad de necesidades de todo el alumnado, considerando los recursos que hay en el centro y las características sociales del mismo.

Existen cuatro niveles de respuesta educativa, según el decreto 104/18. El nivel I y II no requieren de actuaciones especiales puesto que es dirigido a todo el alumnado de la comunidad educativa en el caso del nivel I, y a todo el alumnado del grupo en el nivel II. En cuanto al nivel III, son medidas dirigidas a alumnos/as concretos del grupo que requieren de apoyos ordinarios adicionales, se pueden realizar individualmente o en grupo. Respecto al nivel IV, se realiza sobre alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo y que por tanto necesitan de una respuesta personalizada y esto implica apoyo especializado adicional.

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

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

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

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

- ↘ Modificar la ubicación en clase.
- ↘ Repetición individualizada de algunas explicaciones
- ↘ Propuesta de actividades complementarias que sirvan de apoyo. Potenciar la participación en clase.

Alumnos con discapacidad física:

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

Alumnos con altas capacidades intelectuales:

Se procurará sustituir las actividades que cubran los conocimientos ya adquiridos por otras que requieran un planteamiento más laborioso y que permita desarrollar su capacidad de investigación y razonamiento (actividades de pro-acción).

Alumnos con integración tardía al sistema educativo español:

Alumnos con graves carencias lingüísticas:

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

Alumnos con carencia de BASE:

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

11.- ELEMENTOS TRANSVERSALES

Fomento de la lectura. Comprensión lectora. Expresión oral y escrita.

- ↯ Se fomentará la lectura a través de la lectura de artículos de prensa relacionados con la materia.
- ↯ Se realizarán lecturas en clase y se comentarán por parte de los alumnos para favorecer la comprensión lectora.
- ↯ Se realizarán exposiciones orales para mejorar la comunicación oral
- ↯ Se valorarán de forma negativa, las faltas de ortografía en los exámenes escritos.

Comunicación audiovisual. Tecnología de la información y la comunicación

- ↯ Se utilizarán las Tic en el desarrollo de las clases a diario con el empleo del ordenador, el cañón y la pizarra digital.

Emprendimiento.

- ↯ Los módulos favorecen el emprendimiento ya que permiten que los alumnos conozcan la relación de la empresa con la administración.

Educación cívica y constitucional.

La LOE, realiza una referencia constante a la educación en valores, especialmente en los art. 1 y 2 (principios y fines de la educación, respectivamente), en los que se destaca:

Equidad y compensación de las desigualdades, la libertad, la tolerancia, el respeto, la no discriminación, la concepción de la educación como un aprendizaje permanente a lo largo de la vida, la flexibilidad de la educación para adaptarse a cualquier contexto, la orientación educativa y profesional a los alumnos, el esfuerzo individual y la motivación, la prevención y solución de conflictos y problemas, la no violencia, el desarrollo de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Responsabilidad y mérito personales, respeto a los derechos humanos, solidaridad, respeto hacia los seres vivos y el medio ambiente, regulación de propio aprendizaje y confianza en sus aptitudes, creatividad y espíritu emprendedor, adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, y de hábitos saludables, capacitación para el ejercicio de actividades profesionales, capacidad de adaptación ante las situaciones cambiantes.

Esta programación didáctica desarrolla un tratamiento transversal de la educación en valores que presenta las siguientes dimensiones:

- Fomento de la tolerancia, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social en coherencia con el Plan de Convivencia del I.E.S. “El Grao”.
- Respeto de los derechos y libertades fundamentales, la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y la igualdad de trato y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Educación en el mérito y en el esfuerzo personal.
- Respeto hacia los seres vivos, el medio ambiente y un desarrollo sostenible.
- Creatividad, iniciativa personal y espíritu emprendedor.
- Respeto de la pluralidad lingüística, cultural y de la interculturalidad como elemento enriquecedor de la sociedad.
- Adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo.
- Desarrollo de hábitos saludables.
- Ejercicio de la ciudadanía, participación activa en la vida económica, social y cultural, con actitud crítica y responsable y con capacidad de adaptación a las situaciones cambiantes de la sociedad actual.
- Desarrollo de una identidad profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones a la evolución de los procesos productivos y al cambio social.

12 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Con el objetivo de trabajar la independencia de los [alumn@s](#) y que desarrollen habilidades a la hora de enfrentarse al mundo laboral, al mismo tiempo que trabajemos el currículum vitae y las cartas de presentación saldremos en busca de empresas donde ellos de forma individual se presenten en las empresas y entreguen sus CV y cartas de presentación con el pretexto de poder realizar las próximas FCT en esas empresas..

Para fomentar la cohesión del grupo y poner en práctica los conceptos adquiridos en las clases teóricas, hemos decidido realizar una salida mensual fuera del centro de una mañana lectiva de duración. Por ejemplo visita a Empresas del entorno, visita a alguna Administración pública, etc. Además realizaremos alguna actividad de tipo lúdico como puede ser paseos en bici, rutas a pie con el fin de fomentar una mejor convivencia y un mejor respeto del entorno .

13.-EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA DOCENTE

Esta programación en aras de la calidad, prevé la evaluación del proceso de enseñanza y de la práctica docente en relación con los objetivos del currículo, con las necesidades educativas del centro y con las características de los alumnos, lo que implicará la evaluación y revisión, en su caso, de la programación didáctica.

La evaluación se refiere:

- La selección, distribución y secuenciación de los contenidos.
- Los criterios de evaluación.
- La metodología didáctica aplicada.
- Los materiales y recursos didácticos utilizados.
- Los criterios establecidos para adoptar las medidas de atención a la diversidad y realizar las adaptaciones curriculares para los alumnos/as que las precisen.
- Los resultados obtenidos por los alumnos/as en el módulo de Formación en Centros de Trabajo, en especial su inserción profesional

La evaluación se llevará a cabo desde un punto de vista interno y externo.

Éste último se realizará por parte de la inspección educativa, la jefatura de estudios y los propios alumnos. A éstos se les pasará un cuestionario anónimo de evaluación del proceso de enseñanza al final de cada una de las evaluaciones con la intención de conocer la impresión de los alumnos sobre el trabajo realizado por nuestra parte, los recursos empleados, la metodología desarrollada, y corregir los errores cometidos.

La evaluación interna se implementará a lo largo de cada una de las unidades didácticas, a través de unos cuestionarios de evaluación antes de su puesta en práctica, a lo largo de la misma y con carácter final. Además, se tendrán en cuenta los resultados obtenidos por los alumnos en cada una de las evaluaciones.

ANEXO II RÚBRICA VALORACIÓN ACTITUDES

Durante el desarrollo se valorarán aspectos actitudinales de los/as alumnos/as. La calificación que surja de esta rúbrica tendrá un peso del 15% en la nota de la evaluación, es por ello que proponemos puntuaciones de 0 a 1,5. Siendo 1,5 puntos la máxima calificación que se podrá obtener a través de una actitud positiva y de participación.

ASISTENCIA A CLASE

La asistencia a clase se valorará de la siguiente manera:

En primer lugar, calcularemos las horas que se van a impartir de nuestro módulo en cada evaluación.

- Si el alumno/a obtiene un 0% de faltas de asistencia sobre las horas impartidas en la evaluación, su calificación será de 1,5 puntos.
- Si el alumno/a tiene hasta un 5% de faltas sobre las horas impartidas en la evaluación su calificación, será de 1 punto.
- Si el alumno/a tiene entre el 5% y el 10% de faltas sobre las horas impartidas en la evaluación, su calificación será de 0,5 puntos.
- Si el alumno/a tiene entre el 10% y el 15% de faltas sobre las horas impartidas en la evaluación, su calificación será de 0,25 puntos.
- Si el alumno/a tiene más del 15% de faltas sobre las horas impartidas en la evaluación, su calificación será de 0 puntos. Esta situación conlleva que el resto de aspectos actitudinales no sean valorados, obteniendo así 0 puntos en el cómputo total de la calificación actitudinal.

Nota: *Haciendo referencia al Art. 15. RESOLUCIÓN de 8 de julio de 2019 se ha de tener en cuenta que, si el/la alumno/a obtiene un número de faltas superior al 15% sobre el TOTAL de las horas del módulo, perderá el derecho a la evaluación continua pudiéndole dar de baja si esta situación se da en todos los módulos desde el inicio de curso hasta la finalización del mes de octubre. Del mismo modo también se podrá dar de baja al alumno/a, a los diez días lectivos de inasistencia continuada sin justificar o con justificación improcedente.*

RESTO DE ASPECTOS ACTITUDINALES.

Para el resto de aspectos actitudinales el sistema de calificación será el siguiente:

- Nunca: 0 puntos
- En algunas ocasiones: 0,5 punto
- Habitualmente: 1 puntos
- Siempre: 1,5 puntos

El profesor/a basará estas calificaciones en las observaciones anotadas en su cuaderno.

CALIFICACIÓN FINAL ACTITUD.

La calificación final de la actitud se obtendrá como una media de todas las variables valoradas, teniendo en cuenta que si la calificación en el apartado de asistencia es de 0 puntos, conllevará que la calificación final actitudinal sea de 0 puntos.

A continuación se muestra la rúbrica de valoración de actitudes:

RÚBRICA, VALORACIÓN ACTITUDES FPB SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
MODULO/ÁMBITO:	
ALUMNO/A:	
EVALUACIÓN:	
CURSO:	
ASPECTO A VALORAR	CALIFICACIÓN De 0 A 1,5 p.
Asistencia a clase	Asiste regularmente a clase
Responsabilidad en el trabajo y cuidado de material	Es puntual al inicio de las clases y al finalizar los descansos.
	Es puntual en la entrega de trabajo.
	Presenta los trabajos y actividades con pulcritud y corrección.
	Utiliza los materiales y el mobiliario del centro con el debido cuidado. (Equipos informáticos, internet).
	Aprovecha el tiempo y tiene constancia en la ejecución de las tareas.
	Es riguroso/a en la realización de las diferentes tareas. (Utilización de la agencia)
	Acepta y cumple las normas y las responsabilidades asignadas.(Móviles).

Motivación	Muestra inquietud por aprender, participando, preguntando y aportando a clase.	
	Realiza actividades complementarias o voluntarias para complementar su formación	
	Manifiesta motivación por el trabajo a desempeñar en un futuro en labores administrativas	
	Manifiesta interés, en las clases, charlas, actividades extraescolares	
Participación en el trabajo de equipo	Colaboración con las otras personas del equipo de trabajo en la realización de las tareas.	
	Contribuye a generar un buen clima en el grupo.	
	Cumple los compromisos en los trabajos de grupo, realizando sus tareas en tiempo y forma.	
	Muestra una actitud conciliadora ante los conflictos grupales buscando el consenso ante los diferentes puntos de vista.	
Habilidades comunicativas y empatía	Dispone de habilidades para comunicarse correctamente, expresando oralmente sus ideas de forma correcta y en los momentos adecuados.	
	Se muestra tolerante y respetuoso hacia las opiniones de sus compañeros y compañeras.	
	Muestra interés por detectar y comprender las necesidades particulares de sus compañeros/as.	
Flexibilidad y tolerancia	Se muestra cordial, tolerante y amable en su relación con sus compañeros/as y profesorado.	
	Muestra respeto por los puntos de vista y opiniones de sus compañeros/as diferentes a las propias siendo capaz de flexibilizar posturas.	
	Muestra un trato no discriminatorio con sus compañeros/as.	
Madurez y equilibrio personal	Manifiesta autocontrol y es capaz de controlar sus emociones.	
	Presenta una actitud reflexiva y es capaz de auto-evaluar su propia práctica.	
	Realiza críticas constructivas.	
PUNTUACIÓN TOTAL		
CALIFICACIÓN ACTITUD = PUNTUACIÓN TOTAL/25		
NOTA: Si la calificación en asistencia es de 0 puntos, la calificación total en actitud será de 0 puntos.		

Responsabilidad en el trabajo y cuidado del material*: En la valoración de los ítems de este apartado se tendrá muy en cuenta el correcto uso de los equipos informáticos en cuanto a su cuidado físico y la correcta utilización del acceso a internet.

Con respecto a los teléfonos móviles, al inicio de cada clase los/as alumnos/as deberán depositar su móvil en una caja. Podrán recoger el móvil al finalizar la clase. Se tendrá en cuenta el cumplimiento de esta norma en la valoración actitudinal. Podrán obtener 0,5 puntos extra aquellos/as alumnos/as que cumplan con la norma durante toda la evaluación.

Aquellos/as alumnos/as que sean expedientados durante la evaluación obtendrán 0 puntos en la calificación actitudinal.

Proponemos que al final de cada evaluación, cada profesor/a revise esta rúbrica con cada uno de los/as alumnos/as para que entiendan la importancia de mantener una buena actitud durante el curso y puedan llevar a cabo una reflexión sobre su comportamiento y en caso necesario una autocrítica y propuestas de cambio.